

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LAS CORTES VALENCIANAS

2006



**SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA**

SUMARIO

PRESENTACIÓN.....	7
CAPÍTULO PRIMERO	
DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES.....	12
1. Actuaciones del Síndic de Greuges.....	13
2. Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja.....	21
3. Características de los promotores de las quejas.....	27
CAPÍTULO SEGUNDO	
ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS.....	31
A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES.....	32
B) QUEJAS INICIADAS A INSTANCIA DE PARTE INTERESADA.....	34
I. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE.....	34
a) URBANISMO.....	34
1. Introducción.....	34
2. Urbanismo en cifras.....	40
2.1. Análisis cuantitativo.....	40
2.2. Análisis cualitativo.....	41
3. Planeamiento urbanístico.....	42
3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva.....	43
3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento.....	46
3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural.....	48
4. Gestión urbanística.....	49
4.1. Sobre el ejercicio de la potestad de gestión urbanística.....	50
5. Disciplina urbanística.....	51
b) VIVIENDA.....	55
1. Introducción.....	55
2. Vivienda en cifras.....	59
2.1. Análisis cuantitativo.....	59
2.2. Análisis cualitativo.....	60
3. Escasez de viviendas de protección pública y largas listas de	

	espera.....	61
4.	Viviendas de protección pública en deficiente estado de conservación.....	62
5.	Viviendas de protección pública inaccesibles para personas discapacitadas.....	63
6.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	64
c)	MEDIO AMBIENTE.....	77
1.	Medio Ambiente en cifras.....	77
1.1.	Análisis cuantitativo.....	77
1.2.	Análisis cualitativo.....	78
2.	Contaminación acústica.....	79
3.	Información Ambiental.....	84
4.	Salud ambiental.....	85
5.	Vertederos.....	86
6.	Aguas.....	87
7.	Animales.....	90
8.	Impacto ambiental.....	91
9.	Energías renovables.....	92
10.	Espacios naturales protegidos.....	93
11.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	94
II.	HACIENDA PÚBLICA.....	97
1.	Introducción.....	97
2.	Hacienda pública en cifras.....	99
2.1.	Análisis cuantitativo.....	99
2.2.	Análisis cualitativo.....	100
3.	Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las administraciones locales.....	101
3.1.	Impuestos de Bienes Inmuebles (IBI).....	101
3.2.	Impuestos de Vehículos de Tracción Mecánica.....	106
3.3.	Tasas Municipales.....	108
3.4.	Multas.....	111
4.	Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat.....	113
5.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	115
III.	ENSEÑANZA.....	117
1.	Enseñanza en cifras.....	117
1.1.	Análisis cuantitativo.....	117
1.2.	Análisis cualitativo.....	118
2.	Admisión y matriculación del alumnado.....	119
3.	Educación Preescolar e Infantil.....	119
4.	Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales.....	132

5.	Sustituciones docentes.....	139
6.	Instalaciones docentes.....	144
7.	Demanda de construcción de Centros	146
8.	Instalaciones de Escuelas de Formación de	151
9.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	152
IV.	SANIDAD.....	154
1.	Introducción.....	154
2.	Sanidad en cifras.....	157
2.1.	Análisis cuantitativo.....	157
2.2.	Análisis cualitativo.....	158
3.	Algunas problemáticas sanitarias.....	159
3.1.	Listas de Espera.....	159
3.2.	Práctica profesional y responsabilidad patrimonial. Retrasos en resolver expedientes de responsabilidad patrimonial.....	161
3.3.	La asistencia sanitaria extrahospitalaria.....	162
3.4.	Anestesia epidural en partos	162
3.5.	Derecho de información y de participación en los Consejos de Salud del Departamento Sanitario.....	164
3.6.	Infraestructuras sanitarias.....	165
3.7.	Colectivos de enfermos y enfermedades con dificultades de tratamiento	165
3.8.	Falta de respuesta y reclamaciones y solicitud de información, Las historias clínicas.....	168
3.9.	Prestaciones sanitarias complementarias y farmacéuticas no financiadas por la sanidad pública	169
3.10.	Tratamientos recuperadores y la terapia ocupacional	170
3.11.	Barreras arquitectónicas en centros sanitarios.....	170
4.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	171
V.	SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA.....	184
a)	SERVICIOS SOCIALES.....	184
1.	Introducción.....	184
2.	Servicios Sociales en cifras.....	187
2.1.	Análisis cuantitativo.....	187
2.2.	Análisis cualitativo.....	188
3.	Personas con discapacidad.....	189
4.	Atención a la Familia y a los menores.....	201
5.	Tercera edad.....	204
6.	Prestaciones económicas.....	209
7.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	214
b)	ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA.....	218
1.	Introducción.....	218

2.	Atención a personas convalecientes y terminales.....	219
3.	Atención a las personas que padecen enfermedades mentales.....	224
VI.	EMPLEO PÚBLICO.....	231
1.	Introducción.....	231
2.	Empleo público en cifras.....	233
2.1.	Análisis cuantitativo.....	233
2.2.	Análisis cualitativo.....	234
3.	Acceso a empleo público.....	235
4.	Bolsas de trabajo: derechos de los interinos.....	239
5.	Provisión de puestos de trabajo.....	240
6.	Retribuciones.....	244
7.	Jornada, horario, permisos y licencias.....	246
8.	Salud laboral.....	247
9.	Derechos sindicales.....	249
10.	Otras cuestiones relativas al empleo público.....	249
VII.	SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES.....	258
1.	Introducción.....	258
2.	Servicios y régimen jurídico de las entidades locales en cifras.....	260
2.1.	Análisis cuantitativo.....	260
2.2.	Análisis cualitativo.....	261
3.	Servicios.....	262
3.1.	Suministro de agua potable.....	262
3.2.	Obras públicas.....	265
3.3.	Vías públicas urbanas.....	266
3.4.	Sanidad municipal.....	269
3.5.	Otros servicios.....	270
4.	Ordenación y control del tráfico urbano.....	272
4.1.	Ordenación del Tráfico Urbano.....	272
4.2.	Expedientes sancionadores.....	275
4.3.	Retirada de vehículos.....	276
5.	Fiestas.....	277
6.	Bienes.....	278
6.1.	Utilización y explotación.....	278
6.2.	Investigación, deslinde y recuperación de oficio.....	280
7.	Régimen jurídico.....	280
7.1.	Responsabilidad Patrimonial.....	280
7.2.	Contratación.....	281
7.3.	Asociaciones vecinales.....	282
7.4.	Derecho de petición.....	283

VIII.	OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	285
1.	Introducción.....	285
2.	Otros ámbitos de actuación de las administraciones públicas en cifras....	286
2.1.	Análisis cuantitativo.....	286
2.2.	Análisis cualitativo.....	287
3.	Justicia y administraciones públicas.....	288
3.1.	Justicia Gratuita.....	288
3.2.	Juzgados de violencia sobre la mujer.....	291
4.	Industria.....	292
4.1.	Inspección Técnica de Vehículos.....	292
4.2.	Red de Alta Tensión de Iberdrola.....	293
5.	Empleo.....	295
5.1.	Contratación Laboral.....	295
6.	Consumo.....	298
7.	Transportes.....	300
8.	Colegios profesionales.....	301
9.	Cultura.....	303
10.	Agricultura.....	304
IX.	USO DEL VALENCIANO.....	307
1.	Introducción.....	307
2.	Uso del valenciano en cifras.....	309
2.1.	Análisis cuantitativo.....	309
2.2.	Análisis cualitativo.....	310
3.	Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial con la que desean comunicarse con la administración pública valenciana.....	311
4.	Discriminación del valenciano en páginas web oficiales.....	312
5.	Discriminación de valenciano parlantes.....	313
6.	Rotulación viaria de servicios públicos exclusivamente en castellano....	314
7.	Derecho de los ciudadanos a recibir las comunicaciones oficiales en valenciano.....	315
8.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	315
X.	QUEJAS NO CLASIFICADAS.....	318
XI.	QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO.....	319
1.	Introducción.....	319
2.	Ministerio de Justicia.....	320
3.	Ministerio de Fomento.....	321
4.	Ministerio del Interior.....	322
5.	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.....	324
6.	Ministerio de Economía y Hacienda.....	324
7.	Ministerio de Ciencia y Tecnología.....	325
8.	Ministerio de Medio Ambiente.....	325

9.	Ministerio de Sanidad y Consumo.....	325
10.	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.....	325

XII.	COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON LA SINDICATURA DE AGRAVIOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA.....	326
-------------	---	------------

CAPÍTULO TERCERO

	LA OFICINA DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	338
--	---	------------

1.	Introducción.....	339
2.	Características de las consultas.....	341
2.1.	Tipo de consulta.....	341
2.2.	Cómo los ciudadanos han conocido la institución.....	343
2.3.	Características de las consultas por mes.....	345
3.	Características de la administración afectada.....	346
4.	Características de la población.....	350
4.1.	Ocupación laboral.....	350
4.2.	Género de los Consultantes.....	352
4.3.	Grupos de edad de los consultantes.....	352
4.4.	Comarcas de procedencia de los consultantes.....	354
5.	Resumen.....	355

CAPÍTULO CUARTO

	ACTIVIDADES DEL SÍNDIC.....	356
--	------------------------------------	------------

PRESENTACIÓN

CAPÍTULO PRIMERO

**DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL
SÍNDIC DE GREUGES**

1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

1.1. Número de reclamaciones dirigidas al Síndic de Greuges en 2006

1.2. Evolución de la quejas con expediente.

1.3. Registro de Documentos

1.4. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2006

1.5. Distribución mensual de expedientes con queja.

1.6. Clasificación por Administración afectada y número de quejas.

1.6.1. Detalle de Organismo afectado. (Excluidas Administración Local y Estatal).

1.6.2. Resumen por provincias cuyas administraciones locales han sido objeto de queja.

2. DATOS REFERIDOS A LA SITUACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA.

2.1. Situación General

2.2. Quejas no admitidas por áreas.

2.3. Causas de no admisión.

2.4. Quejas tramitadas durante el año 2006

2.5. Forma en que ha terminado la tramitación de las investigaciones cerradas durante el año 2006

2.6. Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las Administraciones y grado de aceptación

3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROMOTORES DE LAS QUEJAS

3.1. Por clase de persona

3.2. Por género

3.3.1. Por la comunidad de origen

3.3.2. Por la provincia de origen

3.4. Clasificación de los expedientes por sujetos interesados

CAPÍTULO SEGUNDO

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS

A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES

B) QUEJAS INICIADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS

I. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE

a) URBANISMO

2. Urbanismo en Cifras

2.1. Análisis cuantitativo

2.2. Análisis cualitativo

3. Planeamiento Urbanístico

4. Gestión Urbanística

b) VIVIENDA

2. Vivienda en Cifras

2.1. Análisis cuantitativo

2.2. Análisis cualitativo

3. Escasez de Viviendas de Protección Pública y largas Listas de Espera

6. Seguimiento de Actuaciones de Ejercicios Anteriores

6.1. Quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges

6.1.1. Urbanismo y vivienda

6.2. Quejas iniciadas a instancia de parte

c) MEDIO AMBIENTE

1. Medio Ambiente en Cifras

1.1. Análisis cuantitativo

1.2. Análisis cualitativo

2. Contaminación Acústica.

11. Seguimientos de Actuaciones de Ejercicios Anteriores

II. HACIENDA PÚBLICA 2006.

1. Introducción.

2. Hacienda Pública en Cifras

2.1. Análisis cuantitativo

2.2. Análisis cualitativo

3. **Algunas Problemática en Relación a los Tributos Gestionados por las Administraciones Locales.**

4. Algunas Problemáticas en Relación a los Tributos Gestionados por la Generalitat.

5. Seguimiento de Actuaciones de Ejercicios Anteriores.

III. ENSEÑANZA

1. Enseñanza en Cifras

1.1. Análisis cuantitativo

1.1. Análisis cualitativo

- 2. Admisión y Matriculación del Alumnado**
- 9. Seguimiento de Actuaciones de Ejercicios Anteriores**

IV. SANIDAD

1. Introducción.

2. Sanidad en Cifras

2.1. Análisis cuantitativo

2.2. Análisis cualitativo

3. Algunas Problemáticas Sanitarias.

4. Seguimiento de Actuaciones de Ejercicios Anteriores.

La queja nº 050603 (Informe Anual 2005, Pág. 372) de la que no constaban alegaciones, y tras un detallado estudio de la queja, del informe emitido por la Conselleria de Sanidad fue resuelta en el año 2006. En este sentido, entendíamos que eran dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primero. Los costes que le supone acudir a la asistencia sanitaria privada, así como de los medicamentos o productos sanitarios prescritos por facultativos ajenos a la red sanitaria pública.

Segundo. Las listas de espera existentes en la sanidad pública para ser sometida a tratamiento de reproducción asistida.

Respecto a la primera de las cuestiones, de la documentación que obraba en el expediente no se deducía que la autora de la queja hubiera iniciado ante la Administración Sanitaria un procedimiento administrativo solicitando el reintegro de gastos por utilización de servicios sanitarios ajenos al red pública, ni el reembolso de gastos de medicamentos, todo ello en los términos previstos en el Real Decreto 63/1995, de 20 de enero, sobre Ordenación de Prestaciones Sanitarias, por lo que, y a la vista de lo informado por la Administración, no consideramos que se vulnerase ningún derecho constitucional y/o estatutario de la autora de la queja.

En relación con la segunda cuestión, consideramos que las demoras en la asistencia sanitaria, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante desfase entre el diagnóstico y el probable tratamiento. Estos efectos perjudiciales de una demora se ven agravados por circunstancias personales del paciente y su entorno familiar, como ocurre en el ámbito de la reproducción asistida.

En este sentido, la imposibilidad de conseguir un embarazo es un problema cada vez más frecuente. Muchas parejas se enfrentan a esta situación. En España las cifras de parejas con problemas para concebir un hijo aumenta cada año.

El descenso de la fecundación en España, que es uno de los países con un índice de natalidad más bajo del mundo, exigen medidas que faciliten su incremento. Desde hace unos años la ciencia parece haber solucionado parcialmente este problema.

Efectivamente, la evolución de la ciencia ha propiciado la aparición de tratamientos para combatir los problemas de infertilidad. La elección de la técnica o tratamiento dependerá del diagnóstico preciso derivado del estudio de la pareja, así como de la edad de la mujer.

El legítimo derecho de las parejas a ver colmada su ilusión de una paternidad responsable y deseada no puede verse limitada por los problemas de falta de infraestructuras o, en otras palabras, de desajustes entre la demanda y la oferta de la prestación.

De acuerdo con lo anterior sugerimos a la Conselleria de Sanidad que, en el ámbito de la reproducción asistida, encamine sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente.

La Administración Sanitaria remitió informe en fecha 17/10/2005 aceptando la sugerencia y nos comunicó que se estaban realizando cuantos esfuerzos les permiten sus disponibilidades presupuestarias para ampliar los recursos destinados a los tratamientos de infertilidad en sus diferentes aspectos, añadiendo que se estaba estudiando la suscripción de convenios con alguna entidad privada para realizar tratamientos que en estos momentos no se pueden ofertar desde la Conselleria de Sanidad.

A la vista de la respuesta, transcurridos más de seis meses, se realizó un seguimiento de las actuaciones realizadas en este ámbito. En fecha 7/11/2006 se recibió respuesta de la Administración Sanitaria de la que no se desprende la realización de actuaciones o acciones administrativas para reducir las listas de espera en los tratamientos de reproducción asistida.

La quejas nº 051990, nº 051991, nº 051927 y nº 052045 (Informe Anual 2005, Pág. 382), relativas todas ellas a la falta de financiación de la vacuna “Prevenar” fueron resueltas, en este sentido entendíamos que era dos las cuestiones a resolver:

Primero. El posible agravio comparativo en relación a la financiación de la vacuna Prevenar entre las Comunidades Autónomas y, dentro de la Comunitat Valenciana, entre las distintas Áreas de Salud, en este último caso debido a la diversidad de criterios de los Servicios de Inspección.

Segundo. La inclusión o no de la vacuna Prevenar dentro de las Prestaciones Farmacéuticas de la Seguridad Social, así como su inclusión en el Calendario Vacunal Infantil.

A la vista del Informe remitido por la Administración Sanitaria entendíamos que la primera de las cuestiones planteadas quedaba resuelta, ya que nos indicaban, respecto al agravio con otras Comunidades Autónomas, que “no estando incluida esta vacuna en el calendario Vacuna Infantil de ninguna Comunidad Autónoma (tampoco Madrid)”, por otro lado nos comunicaban que por parte de la Conselleria de Sanidad se han realizado diversas actuaciones para homogenizar los criterios de visado de las Inspecciones Médicas de la Comunitat Valenciana.

La cuestión de la financiación de la vacuna se abordó en la Comisión de Salud Pública del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud en el año 2001, a la vista de las recomendaciones de un Grupo de Expertos. En este sentido, la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios del Ministerio de Sanidad, estableció para la financiación de la especialidad Prevenar las siguientes condiciones de prescripción y dispensación: uso restringido a grupos de riesgo, visado de la inspección médica y cupón precinto diferenciado.

Por otro lado, de la información a la que había tenido acceso esta Institución (en este sentido resulta ilustrativo el Diario oficial de Sesiones nº. 593 del Congreso de los

Diputados donde se recoge la sesión celebrada el 16 de octubre de 2002, relativa a la inclusión de la vacuna conjugada antineumocócica heptavalente en el calendario de vacunaciones y en el catálogo de Prestaciones Farmacéuticas de la Seguridad Social) la cuestión presenta dudas en el mundo científico debido, sobre todo, a razones de índole epidemiológica y del parámetro coste-efectividad.

En conclusión del detallado estudio de las quejas y de la información remitida por la Administración, consideramos que formular, por parte de esta Institución, una opinión sobre si debe incluirse o no la vacuna Prevenar dentro de las prestaciones farmacéuticas del Sistema Nacional de Salud y, en su caso, la inclusión (o no) en el Calendario Vacunal Infantil implicaría extralimitar nuestro ámbito de actuación. No corresponde al Síndic de Greuges entrar en el análisis de cuestiones técnico-científicas, como es el caso que nos ocupa, por ser ajeno a su ámbito de competencias.

A la vista del escrito de alegaciones de la autora de la queja nº 051346 (Informe Anual 2005, Pág. 383), por parte de esta Institución se contactó telefónicamente con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Simat (localidad de la autora de la queja) y con diversas Asociaciones, concretamente con COCEMFE (Federación de Asociaciones de Discapacitados Físicos de la provincia de Valencia), con CERMI-CV (Comité de Entidades Representantes de personas de minusválidos de la Comunidad Valenciana) y ASPAYN .

Asimismo, y con el objeto de mejor proveer la resolución del expediente, solicitamos de la Dirección General de Integración Social del Discapacitado de la Conselleria de Bienestar Social, que nos remitiese información suficiente sobre el presente supuesto y que, en especial, nos informará sobre los recursos de tratamiento rehabilitador y terapia ocupacional con los que contaba esa Administración.

La Conselleria de Bienestar Social nos informó lo siguiente:

“...Los Centros que acogen a personas con Lesión Medular en la provincia de Valencia son los siguientes:

- Centro de Día “Velluters” en Valencia (Discapacidad física).
- Centro de Día “El Cabañal” en Valencia (Parálisis cerebral).
- Centro de Día “Hort de Senabre” en Valencia (Parálisis Cerebral).
- Centro de Día “Les Alfabegues” en Bétera (Parálisis cerebral).
- Centro de Día “Les Escoleres” en Mediana (Parálisis cerebral)

Los Centros para parálisis cerebral acogen a personas con trastornos psíquicos asociado.

Todos estos centros ofrecen los siguientes servicios:

- Logopedia.
- Rehabilitación Neuropsicología.
- Terapia Ocupacional.
- Fisioterapia.
- Atención psicológica.

- Trabajo Social.
- Talleres ocupacionales.
- Actividades de ocio”.

Tras contactar telefónicamente con la autora de la queja, y suministrarle la anterior información, nos indicó que estaba acudiendo tres veces por semana en sesiones de 45 minutos a un centro privado (concretamente al “Centro Bosca” de Tabernas de Valldigna).

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente. Esta Institución, con motivo de la queja nº 031512, ya tuvo ocasión de estudiar la problemática en torno a la falta de terapeutas ocupacionales en la Sanidad Pública.

Efectivamente, del estudio de la referida queja, se desprendía lo siguiente:

Primero. Que no todos los Hospitales de la red pública valenciana disponían de Terapeutas Ocupacionales. Efectivamente, en aquella ocasión nos indicaban que, con relación a los fisioterapeutas, “todos los servicios de Rehabilitación de los Hospitales de la Conselleria de Sanidad disponen de ellos”, pero que no ocurre lo mismo con terapeutas ocupacionales “con unas funciones más específicas sociosanitarias, se encuentran en los siguientes Hospitales: Hospital Rehabilitación La Fe, Hospital Dr. Moliner, Hospital Clínico Universitario de Valencia y Hospital San Vicente del Raspeig”.

Segundo. Respecto a la previsión de concertar con centros sanitarios privados el tratamiento fisioterapeuta ocupacional nos señalaban que se atendería “en la medida de nuestra disposición presupuestaria y la utilización óptima de los recursos sanitarios propios”.

Tercero. Que la función de los terapeutas ocupacionales “es la aplicación de técnicas y la realización de actividades de carácter ocupacional que tiendan a potenciar o suplir funciones físicas o psíquicas disminuidas o pérdidas, y a orientar a los familiares para lograr el máximo de autonomía posible de este enfermo. Una vez superada esta fase y enseñadas estas técnicas, son otros centros los encargados de continuar con esta tarea si así se considera” añadiendo que “aquellos pacientes que, superada su fase de aguda en centro hospitalario, necesiten continuar algún tipo de terapia ocupacional, podrán ser remitidos a centros específicos como son los pertenecientes a la red del IVADIS (Conselleria de Bienestar Social)”.

Cuarto. Por último, indicaban que la diplomatura de Terapeuta Ocupacional era de reciente creación en España, en este sentido nos indicaban que en la Comunidad Valenciana en el año 2004 se diplomó la primera promoción en la Universidad Miguel Hernández de Elche, siendo, pues, una carrera de reciente incorporación al mercado laboral.

Entendemos que las actuaciones de la Administración Sanitaria deben estar orientadas a garantizar de forma integral la asistencia sanitaria, esto es, en todos los casos de pérdida de salud.

Como en aquella ocasión (queja nº 031512) sugerimos a la Conselleria de Sanidad que, con la mayor brevedad posible, iniciase los trámites oportunos para proveer en todos los Hospitales Públicos de profesionales Terapeutas Ocupacionales o, en su defecto, concierte con la red sanitaria privada estos servicios, todo ello en aras a garantizar suficientemente el principio de igualdad en todo el territorio de la Comunidad Valenciana.

La Administración Sanitaria aceptó la recomendación realizada desde esta Institución, en el sentido de incrementar la plantilla de terapeutas ocupacionales en los centros sanitarios, así como indicarnos que tenía una línea presupuestaria para subvencionar las actividades que realizan las asociaciones de enfermos y los familiares relacionadas con enfermos de tetraplejia, daño cerebral, etc.

En la queja nº 052077 (Informe Anual 2005, Pág. 386 y 387) su autor denunciaba que no se le dio, por parte del Hospital Vega Baja (Alicante), una “alternativa razonable” en los términos de la Ley de la Generalitat Valenciana 1/2003 a su petición de que su esposa fuese intervenida quirúrgicamente sin transfusión de sangre.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que en su comunicación, nos indicaba, entre otras cuestiones, que tienen establecidos de forma consensuada formularios de “Consentimiento Informado”, donde el paciente ha de aceptar las posibles consecuencias o efectos secundarios que pudieran derivarse de determinados tratamientos o intervenciones quirúrgicas. En dichos documentos, se establece las condiciones en las que se van a realizar las intervenciones quirúrgicas, como es la necesidad que pudiera surgir de transfusiones sanguíneas, y la no-aceptación de estas condiciones exime al sistema público de realizar la intervención quirúrgica en condiciones no aceptadas por los profesionales encargados de su realización.

Del referido informe dimos traslado al autor de la queja, al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

No constando escrito de alegaciones al informe remitido, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente.

Sin lugar a dudas, una parte esencial del régimen democrático es el respeto a la libertad de cada ciudadano para vivir de acuerdo con sus convicciones. Se trata de un derecho primario del individuo, que no puede ser conculcado argumentando una supuesta interferencia en sus convicciones con la práctica de la profesión médica.

No obstante lo anterior, parece casi fuera de discusión que el respeto y la protección de la vida constituye un derecho básico, posiblemente el primero de los derechos humanos, pues de él depende el ejercicio de todos los demás derechos. De la misma manera es un deber fundamental mantener la vida en las mejores condiciones posibles de salud.

Por tanto, consideramos que, en el ámbito sanitario, la actuación de la Administración debe tener como objetivo fundamental, como no podría ser de otra manera, la protección de la salud por lo que sus actuaciones deben ser llevadas a cabo con los

criterios que estimen más convenientes los propios profesionales en la materia. En el caso planteado, el Hospital “Vega Baja” consideró que, llegado el caso, podría necesitarse realizar una transfusión sanguínea y, en este sentido informó.

Por último, respecto a la denegación del Reintegro de Gastos, no deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios del autor de la queja ya que la simple discrepancia con el contenido de una resolución administrativa (en este caso la desestimación de la solicitud de reintegro de gastos) no podía, por sí sola motivar, la intervención del Síndic de Greuges.

En conclusión, del detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen derechos constitucionales y/o estatutarios.

Con ocasión de la queja nº 051173 (Informe Anual 2005, Pág. 391) esta Institución sugirió a la Conselleria de Sanidad que, a la mayor brevedad posible, finalice los trámites de adjudicación del servicio que trate el autismo y otros problemas generalizados de desarrollo, en pro de garantizar una protección integral de la salud, todo ello en virtud de los principios constitucionales de eficacia y celeridad que han de presidir todas las actuaciones administrativas.

La Administración aceptó la sugerencia realizada y en el caso concreto de la hija del autor de la queja de 7 años de edad que padecía trastornos de desarrollo (autismo) nos comunicó que con fecha 12 de enero de 2006 se había remitido propuesta al “Centro Mira’m” para que la niña fuese atendida. Tras contactar telefónicamente con los padres de la menor se decidió el cierre de la queja.

La queja de oficio nº 57/2005, expediente nº 051920 (Informe Anual 2005, Pág. 146 y 147), relativo del cumplimiento de la denominada Estrategia NAOS (Nutrición, Educación física y prevención de la obesidad) fue resuelta durante el año 2006.

En el mes de diciembre de 2005 esta Institución resolvió la apertura de una queja de oficio relativa a la aplicación de la denominada estrategia de nutrición, actividad física y prevención de la obesidad (estrategia NAOS) que el Ministerio de Sanidad diseñó para mejorar los hábitos alimenticios de los niños.

A finales del 2004 el Ministerio de Sanidad y las Comunidades Autónomas, a través del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, puso en marcha unas acciones en las escuelas para reducir la obesidad infantil, entre ellas:

- Regular las calorías de los menús escolares.
- Prohibir la instalación de máquinas de bollería industrial y bebidas.
- Potenciar la educación física.

Pues bien, a través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de que la Conselleria de Sanidad podía no estar aplicando el Acuerdo adoptado, dentro del

Consejo Interterritorial de Sistema Nacional de Salud, de la denominada “estrategia NAOS” (Nutrición, actividad física y prevención de la obesidad), según estas fuentes:

- Sólo tres Comunidades Autónomas (Madrid, País Vasco y Andalucía) habían aplicado estas medidas.
- La Comunidad Valenciana no había puesto en marcha la estrategia NAOS, teniendo presente que el 15 % de los niños de la Comunidad sufren obesidad y el 28 % padecen sobrepeso (cifras por encima de la media nacional).

De acuerdo con lo anterior, se instó información a la Conselleria de Sanidad para que nos informasen de las medidas adoptadas en relación al asunto expuesto.

En su informe de fecha 3 de enero de 2006 la referida Conselleria (registro de entrada en esta Institución de 7 de febrero), a través del Servicio de Salud Infantil y de la Mujer de la Dirección General de Salud Pública, nos informó, entre otras cuestiones, de los siguientes hechos y circunstancias:

- Que “la Conselleria de Sanidad considera la prevención y control de la obesidad infantil como un asunto prioritario, habiendo elaborado el año 2004 el documento “actuaciones de prevención y control del sobrepeso y obesidad en la infancia y adolescencia de la Comunidad Valenciana”, y se han incorporado dentro de los objetivos y líneas de actuación del Plan de Salud de la Comunidad Valenciana 2005-2009 para facilitar su desarrollo”.
- Que dentro de las actuaciones para la prevención y control de la obesidad infantil, se han realizado actividades de sensibilización e información a los escolares y a sus familias.
- Que en el medio escolar, el trabajo se está realizando de forma conjunta por representantes de la Conselleria de Educación y la de Sanidad, así fruto de este trabajo en común y de colaboración de la empresa privada ha surgido el proyecto educativo “Tenemos mucho en común” que tiene entre sus objetivos la promoción de una alimentación y actividad física adecuadas, como base para la prevención de la obesidad en la infancia. Este proyecto está desarrollándose en la actualidad en los centros escolares de la Comunidad Valenciana y en él participan las dos Consellerias mencionadas y la Fundación Plifer.
- Que respecto a los comedores escolares, el Ministerio de Sanidad y Consumo y las Comunidades Autónomas acordaron transmitir a las autoridades e instituciones competentes en la gestión, organización y funcionamiento de los comedores escolares una serie de recomendaciones para que en estos lugares se fomenten los hábitos saludables de alimentación entre los alumnos.
- Que la regulación de la contratación de los menús en los comedores escolares depende de la Conselleria de Cultura, Educación y Deportes.

A la vista de la comunicación recibida de la Administración Sanitaria recabamos informe de la Conselleria de Cultura y Educación sobre las medidas adoptadas en relación a la aplicación en la Comunidad Valenciana de la “estrategia NAOS” (Nutrición, actividad física y prevención de la obesidad) en los centros escolares, y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

La Administración Educativa, a través de la Dirección General de Enseñanza, nos informó en fecha 11 de julio de 2006 (registro de entrada en esta Institución 17 de julio) de los siguientes extremos: “... con fecha 2 de junio de 2006 se ha publicado en el DOGV la Resolución de 29 de mayo de 2006, de la Dirección General de Enseñanza, sobre el Servicio Complementario de Comedor de los centros públicos, de titularidad de la Generalitat Valenciana para el curso 2006/2007, cuyo apartado 10 relativo a la elaboración de menús y menús especiales o de régimen preceptúa literalmente que “se habrá de prestar especial atención a los buenos hábitos alimentarios de los comensales y se deberá establecer una planificación de los menús equilibrada, según las normas dietéticas para comedores y residencias escolares de la Conselleria de Sanidad. En el plan del comedor se incluirá una relación de 20 menús que se revisarán periódicamente. Asimismo, se prestará especial atención a las recomendaciones de la Conselleria de Sanidad contenidas en el documento elaborado por dicha Conselleria “Actuaciones de prevención y control del sobrepeso y la obesidad en la infancia y adolescencia en la Comunidad Valenciana”.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos e informaciones obrantes en el expediente.

La obesidad infantil es un creciente problema de salud en los países occidentales. Según informaciones recientes, en los últimos 15 años se ha triplicado en España el número de niños obesos, hasta alcanzar entre el 15 y el 16 %.

Se considera, en general, que la obesidad infantil se inicia a partir de los tres años de edad (los excesos de peso antes de esa edad no se consideran un factor de riesgo para la obesidad en el adulto).

La idea es que muchos obesos adultos inician su enfermedad en la infancia-adolescencia, por lo que se debe insistir en las medidas preventivas y tratamientos en edades tempranas. Se trata, pues, de evitar que el niño en el futuro sea un adulto obeso a través de una alimentación adecuada, ejercicio físico y cambiar las conductas en relación a los hábitos alimentarios.

Las consecuencias de la obesidad infantil, sobre todo, son de carácter psicológico y de desarrollo de otras enfermedades.

La baja autoestima, los bajos resultados académicos, cambios de auto-imagen (especialmente en la adolescencia) y la introversión (a menudo acompañada de rechazo social) son algunos cambios psicológicos que pueden producirse en los menores. En lo que se refiere al desarrollo de enfermedades o condiciones patológicas destacar, entre otras, el aumento de la presión arterial (hipertensión), aumento de los niveles de colesterol general (hipercolesterolemia), altos niveles de insulina en la sangre

(hiperinsulina), problemas respiratorios al dormir (apnea de sueño) o problemas ortopédicos especialmente en las articulaciones.

Entendemos que el problema de la obesidad infantil es complejo y multidisciplinar.

Es complejo en la medida de que debemos partir de un buen diagnóstico, de ahí que un buen cuidado preventivo debe incluir la identificación de la obesidad y de cualquier complicación anexa, así como la rapidez en la iniciación de un tratamiento.

La verificación a tiempo de que un/a niño/a está con sobrepeso es fundamental, de ahí la importancia de los controles periódicos y de los consejos a dar a las familias por parte del personal facultativo, especialmente pediatras, endocrinólogos pediátricos, nutricionistas y demás especialistas médicos.

En este sentido no debemos olvidar que los tratamientos son limitados. Dejando aparte el uso de medicamentos en la población pediátrica (para suprimir el apetito o interferir en la absorción de grasas), las opciones disponibles son, principalmente, la dieta y el ejercicio físico, ambas debidamente asesoradas por profesionales cualificados.

Pero también estamos ante un problema que exige una actuación de varios actores: los padres, los centros escolares, la Administración Sanitaria y los distintos sectores empresariales especialmente de ocio, hostelería, restauración y entretenimiento, pero también las empresas de publicidad. En esta línea valoramos positivamente el denominado Código PAOS (Código de Autorregulación de la publicidad de alimentos dirigido a menores, prevención de la obesidad y salud) recientemente promovido por la Agencia de Seguridad Alimentaria, Código a través del cual la Industria se compromete a autorregularse en la publicidad de alimentos dirigida a los niños/as.

Sin perjuicio de lo anterior, el agente más importante en el tratamiento de la obesidad infantil son, sin duda, los padres (la familia). No se puede pretender cambiar los hábitos alimenticios de un niño/a en el núcleo familiar sin cambiar los del resto de la familia, sin embargo, en lo que se refiere a la comida de medio día, los centros escolares han ocupado el lugar de los padres ya que estos, en la mayoría de los casos por motivos laborales, no la pueden compartir con sus hijos.

En definitiva, el bien jurídico protegido, no es otro, que la salud infantil, de ahí que las actuaciones o acciones de las distintas Administraciones Públicas deben ir encaminadas a la protección de intereses generales como son la promoción de dietas saludables y la lucha contra el aumento de la obesidad infantil.

De acuerdo con lo anterior se efectuaron las siguientes sugerencias:

- *A la Conselleria de Educació, Cultura y Deportes que promoviese mecanismos de control, evaluación y seguimiento de los comedores escolares, fomente la práctica del deporte entre los escolares así como valore incluir en el currículo académico conocimientos y habilidades relativas a la alimentación y nutrición.*

- *A la Conselleria de Sanidad, que fomentase la realización de campañas de detección precoz de la obesidad infantil.*
- *A ambas Consellerias que, en la medida de sus posibilidades, promuevan o fomenten en las familias hábitos saludables de alimentación y de práctica de ejercicio físico.*

La Conselleria de Sanidad nos adjuntó Informe elaborado por el Servicio de Salud Infantil y de la Mujer de esa Conselleria, donde se relacionaban las actuaciones de prevención y control del sobrepeso en la infancia.

Además de estas actuaciones, la Conselleria de Sanidad, nos indicaba que a través de la Cartilla de Salud Infantil donde se refleja el estado de salud del niño desde su nacimiento hasta los catorce años, se realizan controles de salud periódicos al niño, entre los que figuran el control de peso y talla. Estos datos son la base de la prevención que el pediatra realiza de forma continuada a fin de prevenir trastornos alimentarios.

Por su parte, la Conselleria de Educación, a través de la Dirección General de Enseñanza, sustancialmente nos indicó:

- Que en breve se va a realizar la firma de un Convenio Colaboración entre la Conselleria y la Asociación Valenciana de Consumidores y Usuarios para la realización de un estudio sobre la idoneidad de los menús de los comedores escolares.
- Que está prevista la realización de trabajos conjuntos entre la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte y la Conselleria de Sanidad en el seno de la Comisión de Coordinación de la Comisión Mixta de Salud Escolar para el desarrollo de actividades y recomendaciones dietéticas y estudios nutricionales.
- Que a través del Proyecto DITCA, Proyecto de Detección e Intervención Precoz en Trastornos de Conducta Alimentaria, se realiza un seguimiento de la obesidad y el sobrepeso infantil y costumbres alimentarias en los centros escolares.
- Que en colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, se distribuirá a los centros de educación primaria ejemplares de la agenda escolar y el calendario 2007 editados por la Fundación de la Industria de Alimentación y Bebidas, para la difusión, de forma amena, de consejos nutricionales entre los alumnos.

Del informe remitido por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte se desprendía la aceptación de la resolución de esta Institución. No obstante ello, y dada la naturaleza y contenido de la aceptación realizada, que se basaba en la asunción de obligaciones de actuación en relación a la aplicación de la denominada estrategia NAOS – Nutrición, Educación Física y Prevención de la obesidad en el ámbito escolar, esta Institución, asumiendo la función de velar por el cumplimiento de los compromisos adquiridos por esa Conselleria en el escrito de aceptación de nuestra Resolución, le comunico que transcurridos 6 meses desde la fecha del cierre de la queja, nos pondremos nuevamente

en contacto con la Administración Educativa al objeto de conocer las medidas adoptadas en orden hacer efectivos los compromisos asumidos en su comunicación.

La queja de oficio nº 58/2005, expediente nº 051921 (Informe Anual 2005, pág. 147 y 148), sobre la rotura del aparato de rayos X del Centro de Especialidades Grao-Padre Porta fue cerrada durante el año 2006.

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de los problemas que a los pacientes y al personal sanitario les estaba generando la rotura del aparato de rayos X del Centro de Especialidades Grao-Padre Porta.

Según esas fuentes, el aparato de rayos X llevaba más de un año averiado, desconociéndose cuándo se pondría en funcionamiento o se sustituiría por otro. Esta situación provocaba problemas a:

- Los pacientes que debían acudir al Hospital Clínico para la realización de radiografías abdominales en horario de 15:00 a 21:00 (por la mañana se utilizaba para pacientes del Hospital) lo que les obligaba a estar en ayunas prácticamente todo el día.
- Y al personal sanitario del Hospital Clínico, ya que no se había contratado personal para la realización de las pruebas por la tarde, por lo que enfermeros de urgencia debían dejar continuamente su puesto para atender las radiografías abdominales.

El derecho a la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución española, requería de una actuación de la administración sanitaria que permitiera paliar las limitaciones que pudiera sufrir la efectividad en el disfrute de dicho derecho.

Con tales antecedentes, de acuerdo con el Art. 9.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, se resolvió iniciar una queja de oficio sobre la situación de los pacientes y del personal sanitario por la rotura del aparato de rayos X del CE del Grao-Padre Porta.

Del contenido de dicha queja se dio traslado a la Conselleria de Sanidad, al objeto de que nos informasen de lo descrito en ella.

En fecha 6 de Febrero de 2006, tiene entrada ante esta Institución el informe solicitado a dicha Administración Sanitaria, en el cual, sustancialmente se manifestaban, entre otras cuestiones, los siguientes hechos y circunstancias:

- “Que el aparato de Rayos X al que se hace alusión es una mesa telemandada en la que se realizan los estudios contrastados del aparato digestivo” añadiendo “... el aparato en cuestión es del año 1991 y en los últimos años ha sufrido múltiples averías hasta que ha llegado a ser irreparable por la ausencia de piezas ... ha sido imposible su sustitución debido a que la ubicación del

Servicio de Rayos en dicho centro no admite el peso por metro cuadrado de las mesas telemandadas que se fabrican en la actualidad”.

- “Que el Departamento de salud nº 5, tiene la actividad radiológica repartida en tres centros (Hospital Clínico Universitario, CE Grao-Padre Porta y Hospital de la Malvarrosa)...”
- “Que la realización de los estudios en horario de tarde ha sido al estar completa la citación de la mañana ... la realización de los estudios siempre se ha realizado por enfermeros del Servicio de Radiodiagnóstico que está en el turno de tarde”.

Llegados a este punto resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente, en este sentido entendíamos que eran dos los asuntos a estudiar en esta queja:

- En primer lugar, los problemas de distribución del personal y de organización de los turnos de asistencia sanitaria,
- En segundo lugar, la cuestión de la sustitución de la del aparato de rayos X o mesa telemandada en la que se realizan los estudios contrastados de aparato digestivo.

Respecto a la primera cuestión, esta Institución entendía que la decisión de utilizar los recursos (humanos y materiales) de uno u otro Centro sanitario para resolver las necesidades de atención radiológica de la población, así como la de establecer un horario de mañana o tarde, se encuentra dentro de la esfera del Principio autoorganización administrativa.

En este sentido, los desacuerdos o discrepancias con los criterios de organización interna que utiliza la Administración, no pueden por sí solos motivar la intervención del Síndic de Greuges.

Por otro lado, y en relación a la segunda de las cuestiones, esta Institución comprende las dificultades (o tal y como nos informan “*imposibilidad*”) de arreglar el aparato estropeado debido a la ausencia de piezas de recambio, ya que el mismo es del año 1991.

No obstante lo anterior, de la comunicación de la Administración se ponía de manifiesto que había sido imposible la sustitución del aparato debido a problemas estructurales del CE Grao-Padre Porta, ya que la ubicación del Servicio de Rayos en dicho centro (primera planta) no admitía el peso por metro cuadrado de las mesas telemandadas que se fabrican en la actualidad por el riesgo de hundimiento del suelo.

En este sentido, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que, atendiendo a las circunstancias del caso planteado, estudie y valore la posibilidad de cambiar la ubicación del Servicio de Rayos del CE El Grao-Padre Porta (actualmente en primera planta) a otra que soporte el peso de los aparatos de Rayos que se fabrican en la actualidad.

La Administración Sanitaria nos comunicó que dada la difícil solución de ubicar un nuevo aparato de RX en el Centro de Especialidades de El Grao al no poder soportar su peso el edificio, la solución que se arbitró fue centralizar este servicio en el Hospital Clínico Universitario de Valencia. Dicho Hospital es el de referencia del CE El Grao lo que suponía únicamente un cambio de ubicación centralizando el servicio de RX en este Hospital. Por otro lado nos comunicaban que se había procedido a reorganizar los recursos de este servicio para evitar cualquier detrimento en la calidad de la prestación del mismo.

A la vista de lo anterior procedimos al cierre del expediente de queja.

V. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA

a) SERVICIOS SOCIALES

1. Introducción

En esta sección se incluyen las actuaciones realizadas por el Síndic de Greuges que se refieren a los expedientes de queja y a las actuaciones de oficio relativas a los derechos de los ciudadanos a los servicios sociales.

La Constitución española aborda en distintos preceptos los distintos aspectos que integran la rúbrica tradicionalmente denominada como Servicios sociales de la ciudadanía.

Así, el artículo 39 de la Constitución española establece la especial protección que debe dispensarse a la familia y los menores, mientras que el artículo 40 de nuestra carta Magna impone a los poderes públicos la obligación de mantener “un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo”.

Por su parte, el artículo 49 de la Constitución dispone que los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos, mientras que en su artículo 50 se establece la obligación de que los poderes públicos garanticen, “mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad. Asimismo, y con independencia de las obligaciones familiares, se establece la obligación de que los poderes públicos promuevan “su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderán sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio”.

En relación con la problemática de los servicios sociales, especial interés presenta destacar que durante el año al que se refiere el presente Informe (2006) se produjo la aprobación y entrada en vigor del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, que aborda extensamente la regulación y promoción de los derechos sociales de los valencianos y valencianas.

De este modo, el artículo 10 de la Ley 1/2006, de 10 de Abril, de Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, establece que “*mediante una Ley de Les Corts se elaborará la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana, como expresión del espacio cívico de convivencia social de los valencianos, que contendrá el*

conjunto de principios, derechos y directrices que informen la actuación pública de la Generalitat en el ámbito de la política social.

En todo caso, la actuación de la Generalitat se centrará primordialmente en los siguientes ámbitos: defensa integral de la familia; los derechos de las situaciones de unión legalizadas; protección específica y tutela social del menor; la no discriminación y derechos de las personas con discapacidad y sus familias a la igualdad de oportunidades, a la integración y a la accesibilidad universal en cualquier ámbito de la vida pública, social, educativa y económica; la articulación de políticas que garanticen la participación de la juventud en el desarrollo político, social, económico y cultural; participación y protección de las personas mayores y de los dependientes; asistencia social a las personas que sufran marginación, pobreza o exclusión y discriminación social; igualdad de derechos de hombres y mujeres en todos los ámbitos, en particular en materia de empleo y trabajo; protección social contra la violencia, especialmente de la violencia de género y actos terroristas; derechos y atención social de los inmigrantes con residencia en la Comunitat Valenciana.

4. La Generalitat, en el marco de sus competencias y mediante su organización jurídica, promoverá las condiciones necesarias para que los derechos sociales de los ciudadanos valencianos y de los grupos y colectivos en que se integren sean objeto de una aplicación real y efectiva”.

Mientras que, por su parte, y ya más específicamente, el artículo 13 dispone que: “1. La Generalitat, conforme a la Carta de Derechos Sociales, garantizará en todo caso a toda persona afectada de discapacidad, el derecho a las prestaciones públicas necesarias para asegurar su autonomía personal, su integración socioprofesional y su participación en la vida social de la comunidad.

2. La Generalitat procurará a las personas afectadas de discapacidad su integración por medio de una política de igualdad de oportunidades, mediante medidas de acción positiva, y garantizará la accesibilidad espacial de las instalaciones, edificios y servicios públicos.

3. Las familias que incluyan personas mayores o menores dependientes, o que alguno de sus miembros esté afectado por discapacidad que exija cuidados especiales, tienen derecho a una ayuda de la Generalitat, en la forma que determine la Ley”.

En consecuencia, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se encuentra legitimado para conocer y proceder a la defensa de los derechos de los ciudadanos que pudieran verse afectados por la actuación de la Administración autonómica y/o local, en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

La problemática abordada en la presente área abarca los múltiples problemas que se generan en este ámbito, lo que obliga, en aras a facilitar la exposición de los mismos, a realizar una clasificación por materias. En consecuencia, la agrupación realizada comprende cuestiones como aquellas que afectan a las personas con discapacidad, la atención a la familia y a los menores, las cuestiones relacionadas con la atención a la tercera edad y las prestaciones económicas.

Respecto a cuestiones relativas a los Servicios Sociales, se han iniciado en el año 2006 la queja de oficio 6/2006, sobre la situación d'un menor, la queja 1/2006, sobre la situación de las personas excarceladas del Centro Psiquiátrico Penitenciario de Alicante y la queja 4/2006 sobre el fallecimiento de 5 discapacitados en la Residencia de Massamagrel.

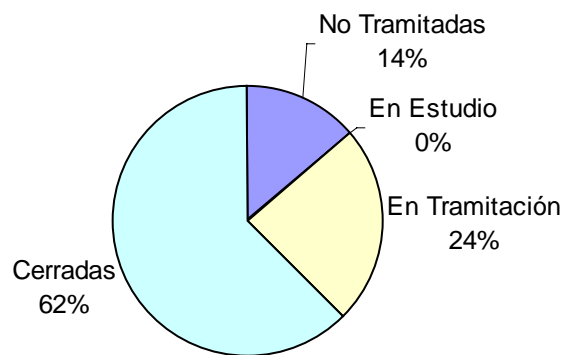
Asimismo, se han concluido durante este periodo diversas quejas de oficio, iniciadas en los ejercicios anteriores (Queja de Oficio 14/2005, sobre la Comisión Valenciana de Tutelas; 34/2005, sobre demoras en la tramitación de expedientes en los CDOT; 50/2005, sobre el chabolismo en el barrio de Las Carolinas; 62/2005, sobre el cierre de residencia de discapacitados físicos de Nules).

En total, y en materia de servicios sociales, se han tramitado 144 expedientes de queja, lo que representa el 7,45 % de los expedientes totales tramitados por el Síndic de Greuges durante el año 2006.

2. Servicios Sociales en Cifras

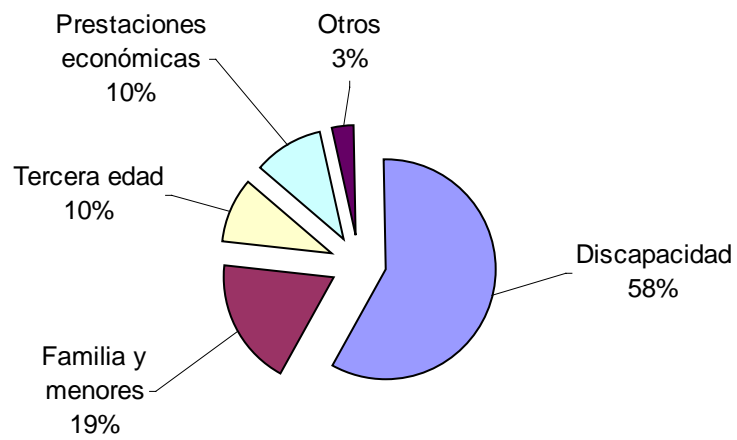
2.1. Análisis Cuantitativo

No Tramitadas	20	13,89%
♦ <i>Pendientes</i>	0	0,00%
♦ <i>No Admitidas</i>	20	13,89%
En Estudio	0	0,00%
En Tramitación	34	23,61%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	34	23,61%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	90	62,50%
♦ <i>Por solución</i>	32	22,22%
♦ <i>Se solucionará</i>	12	8,33%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	32	22,22%
♦ <i>Resolución</i>	14	9,72%
• Aceptadas	9	6,25%
• No Aceptadas	1	0,69%
• No Contestadas	4	2,78%
Total Quejas	144	100,00%



2.2. Análisis Cualitativo

Área de Servicios Sociales	Quejas
Discapacidad	83
Familia y menores	27
Tercera edad	14
Prestaciones económicas	15
Otros	5
Total área de Servicios Sociales	144



3. Personas con discapacidad.

La múltiple variedad de problemáticas que esta Institución ha analizado en relación con la situación de los derechos de las personas que padecen una situación de discapacidad, ha determinado que, de cara a su exposición, los mismos hayan sido agrupados en cuatro grandes áreas temáticas, relativas a la eliminación de las barreras arquitectónicas, los retrasos y discrepancias en la valoración y calificación del grado de incapacidad, la situación de los centros destinados a la atención de las personas con discapacidad y el acceso a la vivienda por parte de los miembros de este colectivo.

a) Barreras arquitectónicas.

La eliminación de las barreras arquitectónicas que afectan negativamente a las personas que ven su movilidad reducida por padecer una discapacidad, ha sido, nuevamente, objeto de actuación de esta Institución durante el año 2006.

Especialmente representativa de la problemática que plantea para las personas con discapacidad la existencia de barreras arquitectónicas, resulta el caso planteado por un ciudadano en el expediente de queja número 060062. En dicha queja, el interesado sustancialmente manifestaba que el día 14 de enero de 2006, al solicitar entrada para asistir con su hija -que padecía una discapacidad- al espectáculo “Soñando Alicia”, en el teatro Rialto, se le negó la venta de entradas, alegando el personal de taquilla que el local era inaccesible para discapacitados usuarios de silla eléctrica. Igualmente, no se le facilitó ningún tipo de alternativa para el acceso al espectáculo.

Según hacía constar el interesado en su escrito, su hija padece parálisis cerebral infantil, viéndose obligada a utilizar dicha silla eléctrica para desplazarse. La inaccesibilidad consistía en la existencia de 5 escalones para acceder a la sala.

El personal de servicio y atención al espectador les informó que se había reclamado en diferentes ocasiones la eliminación de dicha barrera arquitectónica. También confirmaron que en dichos locales se habían realizado trabajos de reparación, mantenimiento y reformas estructurales, sin llevar a cabo la eliminación de barreras.

El reclamante solicitó una solución provisional e inmediata que permitiese la superación de la barrera y la realización en el futuro de las reformas estructurales necesarias para garantizar el acceso a la sala de todos los espectadores, evitando graves discriminaciones como la denunciada.

Tras realizar gestiones telefónicas con la Administración de Teatros de la Generalitat Valenciana, se consiguió un ajuste razonable que permitió a la discapacitada presenciar la obra de teatro por lo que no pudimos, por menos, agradecer la agilidad y buen hacer desarrollado en este caso ante un problema humano de importancia como es la accesibilidad.

No obstante, esta Institución consideró necesario proseguir el estudio de esta cuestión, debido a que la misma podría repetirse en el futuro y realizar un mínimo análisis de la situación de accesibilidad que presentan los teatros dirigidos por el organismo

autónomo y estudiar qué medidas se habían adoptado -e iban a adoptarse- para asegurar que las barreras físicas no impidieran a los discapacitados disfrutar de los espectáculos que en ellos se fueran a celebrar.

En su informe, la Administración implicada nos informó que, en coordinación con los técnicos de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, propietaria del inmueble, se habían iniciado los trámites para acometer las obras de acondicionamiento e instalación de plataformas móviles que facilitasen el acceso, tanto al teatro Rialto como a la Sala Juan Piqueras, de personas con discapacidad física. Según señalaba en su informe la Administración, para el primer semestre del año 2006 se esperaba contar con las plataformas instaladas.

A la vista de dicho informe, en el que se nos comunicaba la resolución del problema planteado por el interesado, procedimos al cierre del expediente.

El estudio del expediente de queja 061064 permitió al Síndic de Greuges analizar las condiciones de accesibilidad de las viviendas de nueva construcción.

En su escrito inicial de queja el interesado nos recordaba que, respecto de esta problemática, la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas Urbanísticas y de la Comunicación dispone en su artículo 6.b) (*Edificios de viviendas con obligación de ascensor*) que en aquellos edificios en los que, según las disposiciones vigentes de habitabilidad y diseño sea obligatoria la existencia de ascensor, “existirá un itinerario con el nivel de accesibilidad practicable, desde la vía pública hasta el interior de todas las viviendas. Se entiende acceso al interior de la vivienda, el acceso a un recinto dedicado a la relación, ya sea el estar, el comedor o ambos”.

A la vista de este precepto, el interesado nos solicitaba que interesásemos de las instituciones correspondientes la modificación de la Ley para sustituir la última frase del párrafo transcrito por el siguiente: Se entiende acceso al interior de la vivienda, el acceso a un recinto dedicado a la relación, ya sea el estar, el comedor o ambos y a la cocina y un baño.

La petición del ciudadano tenía su origen en el hecho de que él mismo convivía en una vivienda de nueva construcción, recientemente adquirida, con un hermano afectado por una discapacidad del 75%, que sólo podía desplazarse en silla de ruedas. De acuerdo con la norma anteriormente transcrita, en dicha vivienda no eran accesibles ni el baño, ni la cocina.

Para la resolución de la problemática planteada por el interesado, consultamos las Leyes de las distintas Comunidades Autónomas en materia de accesibilidad y supresión de barreras (Ley 20/1991 de Cataluña, Ley 3/1993 de Baleares, Ley 1/1994 de la Comunidad de Madrid, Ley 5/1994, de La Rioja, Ley 5/1995, de Asturias, Ley 5/1995 de la Región de Murcia, Ley 8/1995 de Canarias, Ley 3/1996 de Cantabria, Ley 3/1997 de Aragón, Ley 8/1997 de Extremadura, Ley 8/1997 de Galicia, Ley 3/1998 de Castilla León y Ley 1/1999 de Andalucía). Todas ellas, al referirse a las viviendas de nueva construcción con obligación de ascensor y al itinerario practicable, lo hacen de modo

genérico a “la estancia o vivienda”, es decir, no son tan precisas como la Ley valenciana que puntualiza que se entiende por vivienda. La Ley canaria es la única que, además, exige “*el acceso , al menos, a un aseo en cada vivienda*” (art. 8.d).

En resumidas cuentas, por tanto, la pretensión manifestada por el interesado consistía, en definitiva, en que todas las viviendas con obligación de ascensor fueran accesibles, al menos, al estar y/o comedor, baño y cocina.

Esta Institución entendía que esta pretensión es algo absolutamente comprensible desde el punto de vista de intentar lograr la plena integración de las personas con discapacidad.

En efecto, el ideal es lograr que la total igualdad alcance a todas las personas y de ahí que, tanto las normas jurídicas internacionales (*Declaración Universal de los Derechos humanos, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad aprobada por la Asamblea General de la ONU el pasado día 13 de diciembre de 2006, el Plan de acción del Consejo de Europa para la promoción de los derechos y de la plena participación de las personas discapacitadas en la sociedad: mejorar la calidad de vida de las personas discapacitadas en Europa 2006-2015 aprobado por el Comité de Ministros del Consejo el 5 de abril de 2006 , etc.*), como las nacionales (*artículos 9, 14 y 49 de la Constitución, la Ley 13/1982 de 7 de Abril, de Integración Social de los Minusválidos, la Ley 51/2003 de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad o la Ley de 30/2003, que introdujo medidas en materia de igualdad de trato y no discriminación en el trabajo*) y autonómicas (*Ley 11/2003 sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad en la Comunidad Valenciana*) reconozcan derechos y establezcan principios de actuación tendentes a conseguir aquel ideal.

Por lo que se refiere a la accesibilidad, la Ley 51/2003, su disposición final novena, dice:

Condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones

1. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno aprobará, según lo previsto en su artículo 10, unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y las edificaciones, que serán obligatorias en el plazo de cinco a siete años desde la entrada en vigor de esta Ley para los espacios y edificaciones nuevos y en el plazo de 15 a 17 años para todos aquellos existentes que sean susceptibles de ajustes razonables.

2. En el plazo de dos años desde la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno deberá realizar los estudios integrales sobre la accesibilidad a los espacios públicos urbanizados y edificaciones, en lo que se considere más relevante desde el punto de vista de la no discriminación y de la accesibilidad universal.

Pese a ello, esta Institución pudo comprobar que, transcurrido el plazo de dos años, la Ley no había sido desarrollada, haciendo notar la holgada superación de los plazos (5 a 7 y 15 a 17 años).

Por su parte el Estatuto valenciano de las personas con discapacidad señala en su artículo 67 (Accesibilidad y eliminación de barreras) que: *“1. La Generalitat desarrollará una política de promoción, desarrollo e implantación de los derechos que en materia de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación vienen reconocidas a las personas con discapacidad por la legislación vigente en la materia. En especial, la Administración de la Generalitat fomentará el acceso de las personas con discapacidad a las nuevas tecnologías y la sociedad de la información.*

2. La Administración de la Generalitat, a través de la Conselleria con competencias en materia de integración social de discapacitados, velará para que el diseño de los programas y actividades desarrolladas en la Comunidad Valenciana sea un diseño para todos, garantizando la participación en éstos de las personas con discapacidad.

Es decir, nuestro Estatuto no establece el reconocimiento de derechos subjetivos, sino tendencias y políticas de eliminación y/o supresión de barreras.

En atención a cuanto antecede, informamos al promotor de la queja que la función de la Institución del Síndic de Greuges como fiscalizadora de la actuación de las Administraciones públicas valencianas, puede llevarle a hacer recomendaciones si su actuación vulnerase alguno de los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución o en el Estatut de Autonomía, pero también le comunicamos que dichas recomendaciones debían ser realistas.

Sería muy sencillo, por ejemplo, recomendar a todos los Ayuntamientos que eliminasen las barreras arquitectónicas en todos los espacios públicos (viales, edificios, parques,...), pero sería una actuación inútil porque la realidad física y económica lo impide. En el concreto caso que nos ocupa ocurría otro tanto: recomendar hacer accesibles la práctica totalidad de viviendas de nueva construcción con obligación de tener ascensor sería fácil, invocando las normas jurídicas precitadas, pero la realidad del mercado del suelo, el tamaño de las viviendas y su precio, de todos conocido, lo impedirían, porque las viviendas accesibles o bien tienen menos dependencias, o éstas son de menor tamaño, o si se quiere que tengan las ordinarias requieren mayor superficie, con lo que ello redundaría en el encarecimiento, mayor aún, de los precios.

En este sentido, nos pareció oportuno dejar constancia que el I Plan de Accesibilidad 2004-2012, aprobado por el Consejo de Ministros el 25 de julio de 2003 al referirse a la accesibilidad en las viviendas, para el periodo 2004-2006, tiene como objetivo la adaptación de las viviendas ya construidas y no la accesibilidad plena de las de nueva construcción.

Por otra parte, recordamos al ciudadano que lo que, legítimamente, pretendía era la modificación de una norma con rango de Ley, lo cual compete exclusivamente a Les Corts Valencianes y no a la Conselleria de Territorio y Vivienda, que, por otra parte, no

se había evidenciado que hubiera incumplido la Ley de supresión de barreras arquitectónicas.

De este modo, dicha Conselleria hacía referencia en su informe a los Decretos 81/2006, de 9 de junio sobre Rehabilitación de Edificios y Viviendas y 41/2006, de 24 de marzo por el que se regulan las actuaciones protegidas para facilitar el acceso a la vivienda en la Comunidad Valenciana en el marco del Plan Estatal 2005-2008 y el Plan de Acceso a la Vivienda de la Comunidad Valenciana 2004-2007. En ambos, se ofrece un elenco de ayudas entre las que figuran las tendentes a la supresión de barreras arquitectónicas en viviendas, con alguna peculiaridad como la de suprimir los requisitos referidos a la antigüedad de las mismas. Además, y de acuerdo con dichos Decretos, no es necesario que la persona con discapacidad sea la propietaria del inmueble, sino que basta con que lo habite y se cumplan los restantes requisitos.

La problemática sobre la reserva de plazas de aparcamiento para minusválidos ha vuelto a centrar la atención de esta Institución durante la presente anualidad.

Especialmente significativa de esta situación resultó el expediente de queja 060992, en el que la interesada nos indicaba que era titular de la tarjeta europea de estacionamiento de vehículos para personas con movilidad reducida, y que al realizar una consulta ante Ayuntamiento de Oropesa del Mar sobre la obligación o exención de abonar las tasas correspondientes por estacionamiento en las zonas reservadas a minusválidos o en el resto de zonas destinadas al mismo (zona azul), se le había contestado que no existía ningún tipo de exención al respecto, debiendo abonar la tasa en su integridad, y debiendo someterse al mismo régimen de limitación de tiempo que el resto de usuarios.

En la correspondiente comunicación, la Administración implicada nos remitía el Reglamento regulador del servicio de estacionamiento limitado bajo control horario en diversas vías públicas en la ciudad de Oropesa del Mar.

Tras la detenida lectura de los documentos que integraban el expediente de queja, consideramos preciso recordar a la Administración informante lo dispuesto en la Ley 1/1998, de 5 de mayo, sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación para minusválidos, y en especial en su artículo 15 (Accesibilidad en los vehículos de uso privado que transporten a personas con discapacidad) que dispone expresamente que *“1. Al objeto de que las personas con discapacidad que lo necesiten puedan estacionar su vehículo sin verse obligados a efectuar largos desplazamientos, los ayuntamientos deberán aprobar normativas que faciliten dichas actuaciones.*

2. Las especificaciones concretas que contemplarán, como mínimo, las normativas municipales al efecto, serán las siguientes:

a) Permitir a dichas personas aparcar más tiempo que el autorizado en los lugares de tiempo limitado.

b) Reservarles, en los lugares donde se compruebe que es necesario, plazas de aparcamiento.

c) Permitir a los vehículos ocupados por las personas mencionadas estacionar en cualquier lugar de la vía pública, durante el tiempo imprescindible y siempre que no se entorpezca la circulación de vehículos o el paso de peatones.

d) Proveer a las personas que puedan beneficiarse de la norma contemplada en este artículo, de una tarjeta que contenga, al menos, el símbolo de accesibilidad y el nombre de la persona titular, y deberá ser aceptada en cualquier municipio de la Comunidad Valenciana”.

De la lectura de dicha disposición se deducía que la normativa de referencia nada establecía, en contra de lo pretendido por la promotora de la queja, sobre la obligación de la Administración local, de proceder a la creación de reducciones o exenciones de las tasas establecidas, con carácter general, por el especial uso del dominio público que implica el estacionamiento en la vía pública; cuestión está que, en todo caso, debería anudarse, caso de existir, a la capacidad económica demostrada por los interesados.

No obstante, el análisis del Reglamento regulador del servicio de estacionamiento limitado bajo control horario en diversas vías públicas en la ciudad de Oropesa del Mar, permitió a esta Institución advertir que el mismo no incluía en su articulado una de las condiciones que la Ley 1/1998 establece **como de contenido mínimo** de este tipo de normativas, cual es *“permitir a dichas personas aparcar más tiempo que el autorizado en los lugares de tiempo limitado”*.

En efecto, según prescribía el artículo 5 de dicho reglamento, las plazas reservadas para vehículos destinados al transporte de personas con minusvalía “quedarán también sujetas a las limitaciones horarias previstas”.

Con ello se negaba, en definitiva, la posibilidad de que las personas afectadas por una minusvalía, reconocida legalmente, pudieran hacer efectivo el derecho consagrado en la Ley 1/1998, tanto en las plazas reservadas a minusválidos como en las plazas generales de zona azul.

Nos hallábamos, pues, ante un caso de contradicción entre normas de diferente rango normativo que, naturalmente, debía ser resuelto –dada la vigencia del principio de jerarquía normativa (artículo 9.3 de la Constitución)- en favor de la aplicación de la norma de rango superior y consiguiente necesidad de modificación de la norma de rango inferior, para proceder a su armonización con aquélla.

En atención a estos argumentos, formulamos al Ayuntamiento de Oropesa del Mar, la Recomendación de que valorase la posibilidad de proceder a la modificación del Reglamento regulador del servicio de estacionamiento limitado bajo control horario en diversas vías públicas en la ciudad de Oropesa del Mar, dadas las contradicciones que la misma presentaba con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1/1998 de 5 de mayo, sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación para minusválidos, en materia de limitación horaria de estacionamientos para las personas con minusvalía.

La aceptación por parte de la Administración implicada de la recomendación formulada, determinó el cierre del expediente.

b) Calificación del grado de minusvalía.

Si hay un argumento que, inevitablemente, se encuentra presente de manera reiterada, año tras año, en los informes anuales de esta Institución es el relativo a la calificación del grado de minusvalía de las discapacidades padecidas por los ciudadanos.

En relación con esta temática, las quejas tramitadas por esta Institución han versado esencialmente sobre dos grandes cuestiones: la tardanza en resolver la tramitación de los expedientes de calificación y las discrepancias surgidas en relación con la calificación realizada por la Administración competente.

En relación con la primera de las cuestiones planteadas, esta Institución ha recordado nuevamente a la Administración el deber legal de resolver este tipo de procedimientos en el menor plazo de tiempo posible y, en todo caso, dentro del máximo reglamentariamente establecido.

En diversas actuaciones hemos constatado los retrasos en la tramitación de los procedimientos para la declaración del grado de minusvalía, pudiendo resumirlas en el contenido de la queja de oficio 34/2005 (nº 050869), donde recordábamos que “puesto que lo concluido hasta ahora no ofrece dudas o problemas jurídicos iremos directamente a lo práctico. ¿De qué sirven todas las políticas legislativas, organizativas, presupuestarias y de todo tipo a favor de los discapacitados, si la puerta de entrada a ellas está cerrada y tarda más de un año en abrirse desde que se llama?. La puerta son los dictámenes de los EVOs, únicos órganos competentes de calificar los grados de discapacidad y otros extremos (ayuda de tercera, movilidad reducida, adaptaciones para pruebas selectivas,.....).

De esta forma, en ocasiones hemos tramitado quejas con otras Administraciones en las que, en realidad, la Conselleria de Bienestar Social era la responsable del problema del ciudadano. Recordamos la del que se quejaba de que su Ayuntamiento no creaba una plaza de aparcamiento reservada para discapacitados cercana a su domicilio, el Ayuntamiento nos decía que era cierto porque todavía no se había dictaminado sobre la minusvalía. También la maestra que presentándose a oposiciones para el correspondiente cuerpo en el cupo de reserva para personas con discapacidad, fue rechazada por la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, ésta nos contestó que sólo había aportado la solicitud de reconocimiento del grado de minusvalía, pero no el certificado. Hace poco la queja se formulaba contra la Conselleria de Bienestar Social, pero por otro concepto: no se expedía el Libro de Familia Numerosa porque no estaba hecha la calificación de la discapacidad de uno de los miembros de la misma. Un trabajador formuló una queja por la actuación del SERVEF, en el sentido de que no había aceptado la oferta de un puesto de trabajo con bonificaciones en el pago de cuotas a la Seguridad Social, pero el SERVEF contestó que el parado todavía no tenía la calificación de su discapacidad.

Y todo ello, cuando el mismo artículo 10 en su apartado 2 de la norma precitada expresamente establece que el plazo máximo para resolver y notificar la resolución que recaiga en el procedimiento regulado en esta orden será de seis meses, computándose a partir de la fecha de la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente para su tramitación. Según establece este precepto, además, el vencimiento del plazo mencionado sin haberse notificado resolución expresa determinará la desestimación de la solicitud formulada por silencio administrativo, sin perjuicio de los establecido en el artículo 43, núm. 4, letra b), de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En resumidas cuentas, pues, en numerosas ocasiones hemos constatado, no ya una falta de eficacia, sino el incumplimiento del plazo máximo para resolver.

Esta situación deviene de la máxima importancia cuando se tiene presente que la retroactividad de los efectos del acto administrativo no resuelve el problema de los interesados, porque para que produzca efectos, aunque sean retroactivos, el acto administrativo debe haberse producido.

En virtud de estas consideraciones, en los expedientes de queja tramitados hemos recordado a la Administración que esta situación conlleva la inobservancia de la normativa aplicable al respecto. En efecto, se vulnera lo dispuesto en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que determina que el plazo máximo en el que debe notificarse por la Administración la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

La Orden de 19 de noviembre de 2001, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía en el ámbito de la Comunidad Valenciana establece, en su artículo 14, que el plazo máximo para la resolución del procedimiento para revisión del grado de minusvalía será el del artículo 10 apartado 2º (seis meses), computándose a partir de la fecha del acuerdo de iniciación comunicado al interesado.

El artículo 47 de la Ley 30/1992 establece que la observancia de los plazos es obligatoria y su artículo 41, igualmente, obliga a la adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de los procedimientos.

En definitiva, y con independencia de que el artículo 14.3 establezca los efectos de la falta de resolución expresa (silencio administrativo), la Administración tiene obligación expresa de resolver, de conformidad con el artículo 42, de la Ley 30/1992.

Pero es más, no es necesario apurar los plazos máximos para resolver y notificar, sino que, poniendo en práctica el principio de eficacia que el artículo 103.1 de la Constitución Española encomienda a las Administraciones Públicas, los plazos deben reducirse al mínimo, lo que reitera el artículo 3.2 de la referida Ley 30/1992 al señalar que las

Administraciones públicas se rigen, en su actuación, por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

Finalmente, también hemos recordado a la Administración que el artículo 106.2 de la Constitución reconoce el derecho de los particulares a ser indemnizados por cualquier lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos cuando la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, funcionamiento tanto normal, como anormal (artículo 139 de la Ley 30/1992).

Especialmente significativa de la problemática planteada resulta el expediente de queja número 051759, en la que del informe aportado por la Administración, de la documentación aportada por la interesada y de todo lo actuado, se deducía que el 10 de marzo de 2004 la interesada presentó en la Dirección Territorial de Bienestar de Valencia solicitud de reconocimiento de grado de minusvalía, la cual fue resuelta el 7 de septiembre de 2005, es decir, más de 12 meses después.

Dentro del plazo legalmente establecido, es decir hasta el 30 de junio de 2005, la interesada realizó la declaración del IRPF correspondiente a 2004 en la modalidad individual, aún estando casada, por ser la más ventajosa, teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes en el momento de hacer la declaración.

Tras obtener el certificado de minusvalía, el cónyuge de la interesada solicitó a la Agencia Estatal de Administración Tributaria la práctica de una declaración paralela a la de 2004 en la modalidad conjunta, al ser ésta más ventajosa a la vista de la nueva circunstancia concurrente de formar parte de la unidad familiar una persona discapacitada. La Agencia denegó la petición porque el artículo 85.2 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas respecto de la opción conjunta impide que pueda ser modificada con posterioridad al plazo reglamentario de presentación de declaraciones.

En el mismo sentido, y entre todas ellas, se han tramitado y resuelto las quejas, entre otras muchas, 051517, 060120, 060040 y 051540.

En relación con las discrepancias de carácter técnico con las resoluciones dictadas en los procedimientos de evaluación de las incapacidades, esta Institución ha mantenido, como no podía ser otro modo, la doctrina elaborada a lo largo de los ejercicios anteriores, informando a los ciudadanos que, dado el carácter eminentemente técnico de tales dictámenes, fundados en el examen directo del interesado y la valoración de los restantes informes médicos, psicológicos o sociales recabados, excedería de las competencias del Síndic el análisis y valoración de la existencia de un determinado porcentaje de minusvalía, así como el reconocimiento o revisión del mismo, limitando nuestro trabajo a constatar que se han observado las formalidades procedimentales establecidas en la legislación establecida al efecto. Todo ello, naturalmente, sin perjuicio del legítimo derecho de los interesados a discrepar de la resolución administrativa.

c) Centros destinados a la atención de personas con discapacidad.

La ausencia de centros para discapacitados en la Comunidad Valenciana ha vuelto a ocupar nuevamente la atención de esta Institución durante el año 2006.

Constituye ésta una problemática sobre la que el Síndic de Greuges ya tuvo oportunidad de pronunciarse en Informes anteriores, como consecuencia de las quejas tramitadas.

Ante la constatación de estas carencias, esta Institución ha recordado a la Conselleria de Bienestar Social que la Constitución encomienda a los poderes públicos la realización de políticas de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran (artículo 49).

En lógica consonancia con este mandato constitucional, la Comunidad Valenciana tiene asignada la competencia en materia de asistencia social de modo exclusivo (art. 31.24 de su Estatuto de Autonomía) y la Ley 5/1997, de 25 de junio, reguladora del sistema de Servicios Sociales en la Comunidad Valenciana, desarrolla dicha competencia. A su vez, la Ley 11/2003, de 10 de abril, aprobó el Estatuto de las Personas con Discapacidad, consagrándose, por citar sólo alguno de sus preceptos, el artículo 30 de la misma a la tipología de centros y servicios.

Sobre la base de dichas disposiciones legales, esta Institución han insistido nuevamente en la necesidad de proceder a la mejora en el funcionamiento y organización de estos centros y en la ampliación de la red de centros destinados a la atención de las personas que, por padecer una situación de discapacidad, así lo precisen.

Especialmente significativa en relación con esta última temática resulta el expediente de queja número 051427, iniciado de oficio por esta Institución, en el que tuvimos ocasión de analizar el sistema de centros destinados a la atención de discapacitados físicos gravemente afectados en la provincia de Alicante.

En relación con esta problemática, es menester recordar que en el Informe a las Cortes Valencianas correspondiente a 2002 tuvimos ocasión de poner de manifiesto que, en relación con esta cuestión, la realidad es que la Comunidad Valenciana, no cuenta con centros residenciales para grandes inválidos físicos, entendiéndose por tales aquellas personas que, necesitando el concurso de terceros para realizar las actividades más esenciales de la vida diaria, carecen de familiares, amigos o allegados que suplan los déficits del discapacitado.

Como consecuencia de la tramitación del expediente de queja nº 022098 (15/02 de las de oficio), la Conselleria de Bienestar Social nos había informado, por escrito de 3 de febrero de 2004, de la aceptación de la resolución emitida en dicho expediente, señalando que en el Plan de Infraestructuras 2004-2007 se contemplaba un aumento de plazas residenciales y de centros de día. Hicimos un seguimiento de la queja y como consecuencia del mismo, dicha Administración nos informó -el 13 de octubre de 2004- de que dicho Plan comprendía, entre otras, la apertura -en octubre de 2004- de 20

plazas en centro de día en Elda y en el primer semestre de 2005, la apertura de 40 plazas residenciales.

La apertura del expediente de queja de referencia vino motivada por que la realidad era que ni existían las mencionadas plazas, ni éstas iban a existir a corto o medio plazo.

La Administración nos informó que la falta de efectividad del proyecto previamente anunciado se justificaba en su elevado coste y en la falta de respuesta a la petición de cofinanciación realizada al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

En la resolución emitida, consideramos insuficiente dicha justificación, porque cuando una Administración autonómica asume competencias no lo hace cautelarmente, ni con imposición, sino en virtud de un proceso negociador a través de las respectivas comisiones mixtas de transferencias. Así se hizo con las funciones del, entonces, Instituto Nacional de Servicios Sociales (Real Decreto 264/1985, de 23 enero) y, antes, del Instituto Nacional de Asistencia Social (Real Decreto 2135/1984, de 10 octubre).

En atención a ello, esta Institución entendió que la falta de respuesta de otra Administración a una oferta de colaboración no podía servir de excusa para aquella que legalmente tiene la competencia deje de ejercerla (art. 12 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre). La financiación de la Generalitat Valenciana es múltiple y las vías de sus ingresos están detalladas en el art. 7 de la Ley de Hacienda Publica Valenciana, del mismo modo que los convenios de colaboración entre la Administración General del Estado y las de las Comunidades Autónomas se regulan en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (art. 6) y, por tanto, es lícito, legítimo y legal tratar de llegar a acuerdos que redunden, al fin y al cabo, en beneficio de los ciudadanos, que son a la vez valencianos y españoles. Pero si el acuerdo no se alcanza, no puede excusar el ejercicio de la competencia, porque ésta no es una potestad, sino una obligación, máxime, como es el caso, cuando el destinatario del servicio público es un ciudadano respecto del cual la Constitución se cuida de encomendar a los poderes públicos que hagan lo posible para que el principio de igualdad sea efectivo.

Por ello, recomendamos a la Administración que, a la mayor brevedad, tomase las iniciativas necesarias para que la provincia de Alicante contase con un centro de día y una residencia para discapacitados físicos gravemente afectados.

En el preceptivo informe por el que la Administración nos comunicaba la aceptación de las recomendaciones realizadas o, en su caso, sobre los motivos concurrentes para no hacerlo, se comunicó a esta Institución las distintas actuaciones realizadas desde la Conselleria de Bienestar Social para cubrir la demanda existente por parte de este colectivo, informándonos así de la convocatoria de ayudas de atención institucionalizada para personas con discapacidad física gravemente afectadas y con alto grado de dependencia en Unidades de Alta Dependencia, el impulso de la idoneidad, para su utilización, de la residencia geriátrica de Almoradí “Casaverde” y la puesta en marcha durante el ejercicio 2006 de un nuevo recurso, el Bonad, puesto al servicio de las personas con discapacidad y enfermedad mental crónica.

La lectura de este informe determinó que se procediese al cierre del expediente de queja, al no haberse aceptado la resolución emitida, constanding justificación al respecto de los motivos concurrentes para no hacerlo.

d) Acceso a la vivienda.

La denuncia sobre la existencia de posibles fraudes por parte de ciertas constructoras sobre el requisito de reserva de viviendas para minusválidos, determinó la apertura y tramitación del expediente de queja 050348.

La tramitación de este expediente de queja permitió a esta Institución recordar a la Administración autonómica que, respecto a personas con discapacidades, es necesario poner en marcha en el sector de la vivienda y el urbanismo todas las garantías ordinarias y extraordinarias necesarias que permitan a estas personas y sus familias ejercer con plenitud e igualdad su ciudadanía, en virtud de lo prevenido en el artículo 49 de la Constitución española.

En este sentido, una vivienda adecuada debe ser también una vivienda "accesible" y así se especifica, por primera vez en un Plan de Vivienda Estatal, en su objeto y ámbito de aplicación (Artículo 1 del Real Decreto 801/2005, de 1 de julio, por el que se aprueba el Plan Estatal 2005-2008, para favorecer el acceso de los ciudadanos a la vivienda).

La Administración Pública debe asegurar, por ello, que se cumplen todos los requisitos exigidos por la Ley y velar por la garantía y protección de todos los derechos que poseen los particulares a la hora de acceder a una vivienda, especialmente una de protección oficial.

En el expediente de queja de referencia, del estudio de la documentación obrante en el expediente y de lo actuado, se desprendía que las listas para acceder a viviendas reservadas para minusválidos, son gestionadas por las propias promotoras, debiendo éstas tramitar las solicitudes de acceso a las mismas, y en el supuesto de, transcurridos seis meses, no haberse presentado ninguna solicitud, certificar la ausencia de demandantes de este tipo de viviendas.

Como se hacía constar en la resolución emitida, esta circunstancia hace que la Administración Pública vea su capacidad de inspección mermada, ya que al realizarse la gestión de las listas de reserva de viviendas de forma privada, la Administración no puede certificar si ha existido o no solicitud al respecto, debiendo presumir como veraz lo declarado por la promotora en cuestión. Este hecho hace que, en ocasiones, pueda darse la situación de que, aún habiéndose presentado solicitudes para el acceso a esas viviendas reservadas para minusválidos, se certifique, por parte de la promotora, ausencia de demandantes; circunstancia que conllevaría una infracción y, por lo tanto, una sanción.

Advertidas estas posibles deficiencias, se recomendó a la Conselleria de Territorio y Vivienda que iniciase un procedimiento de inspección para comprobar, si por parte de las promotoras denunciadas, se estaban o no cometiendo infracciones relativas a las viviendas de protección oficial reservadas para minusválidos, y que considerase la

posibilidad de gestionar ella misma la lista de solicitudes de acceso a las mismas, evitando así posibles fraudes por parte de las promotoras y garantizando, por tanto, el derecho de acceso a una vivienda digna en igualdad de condiciones.

Al cierre del presente informe anual, nos encontramos a la espera de que la Administración implicada procediese a la remisión del informe por el que nos informe sobre la aceptación o no de las recomendaciones emitidas.

4. Atención a la familia y a los menores.

a) Adopción y acogimiento familiar.

La actuación de las Administraciones públicas en el marco de los procesos de adopción ha constituido, un año más, objeto de análisis por parte del Síndic de Greuges.

En relación con esta problemática, esta Institución ha vuelto a insistir en el hecho de que, en los procesos adoptivos, resulta preciso deslindar los aspectos técnicos y jurídicos que concurren en los procedimientos de adopción y que marcan las posibilidades de actuación de esta Institución en este ámbito.

Así, en determinadas ocasiones los ciudadanos se han dirigido al Síndic de Greuges manifestando discrepancias con los informes técnicos sobre idoneidad realizados por los psicólogos. En estas ocasiones, la solución adoptada por esta Institución ha sido la de recordar a los ciudadanos que, en relación con las cuestiones técnicas que pudiera plantear la actuación de estos profesionales, esta Institución carece de capacidad y de competencia para valorarlos.

De esta forma, y al igual que en otros ámbitos (sanitario, arquitectónico, educativo,...) el Síndic de Greuges carece, por no ser la función que tenemos encomendada, de personal especializado en las diferentes ramas del saber.

Por el contrario, es el plano jurídico el que nos corresponde valorar, determinando si se han cumplido los trámites y cautelas establecidos legalmente, como son las evaluaciones sucesivas por dos equipos de profesionales, el acceso a los informes elaborados o el respeto derecho de impugnación -ante el Consejo de adopción de Menores de la Comunidad Valenciana- de las decisiones de la Dirección Territorial de Bienestar Social, y la resolución motivada de las mismas.

b) Menores en situación de desamparo.

En relación con la situación de menores en situación de desamparo en el ámbito de la nuestra Comunidad, el Síndic de Greuges ha tramitado diversos expedientes de queja a lo largo del año 2006.

De este modo, en el expediente de queja 051606, el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, remitió escrito a esta Institución, dando cuenta de la posible situación de desamparo de un menor cuya madre biológica no lo había reintegrado al

domicilio de la madre acogedora en virtud de resolución de fecha 6 de noviembre de 2004 de la Dirección Territorial de la Conselleria de Bienestar Social de Alicante (expediente 43/03).

Seguidamente, y tras acusar recibo al Defensor del Menor, por un Asesor de esta Institución se contactó telefónicamente con los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Denia, lugar donde la madre acogedora había denunciado la desaparición del menor.

La trabajadora social de dicho Consistorio dio cuenta de que el menor estaba en Ponferrada, por lo que su posible situación de desamparo había sido comunicada a la Junta de Castilla y León; a la vista de dichas circunstancias, esta Institución consideró conveniente, en virtud de los principios de coordinación y colaboración que rigen las relaciones entre Instituciones defensoras de derechos, dirigirse al Defensor del Pueblo de Castilla-León para que verificase la situación del menor y realizase cuantas actuaciones fueran necesarias en aras de adoptar las medidas de protección que pudieran proceder en defensa de los derechos del niño.

Sin perjuicio de lo anterior, no obstante, se dirigió escrito solicitando información sobre la situación del menor, tanto al Ayuntamiento de Denia como a la Conselleria de Bienestar Social.

Por medio de oficio, la Conselleria de Bienestar Social informó a esta Institución que el menor objeto del presente expediente se encontraba tutelado por la Generalitat Valenciana como consecuencia de una Resolución Administrativa de 27 de junio de 2006, habiendo ingresado, como primera medida, en el centro de recepción de menores Alacant.

No obstante, desde el 11 de agosto de 2006, se encontraba residiendo con una familia en Madrid, con la que estuvo acogido con anterioridad, siendo ésta una medida provisional en tanto en cuanto se dispusiera de todos los informes y se adoptase una medida definitiva.

La recepción de esta información determinó el cierre y archivo del expediente, por cuanto que los datos existentes sobre la situación de la familia biológica aconsejaban el mantenimiento de la declaración de desamparo.

La situación en que la se encontraban dos menores en el Centro “Los Arcos” de Altea, motivó la tramitación del expediente de queja 051641. En concreto, se informaba a esta Institución, entre otras cuestiones, que ninguno asistía al colegio, que no se les facilitaban ropas para cambiarse y las que llevaban puestas les venían grandes, y que ambos presentaban aspecto desaseado y triste.

Asimismo, se relataba que los menores tenían muchas picaduras en las piernas y arañazos en la espalda, que el resto de menores del centro eran mayores que ellos, produciéndose una imposibilidad de que los mismos se relacionasen con ninguno de ellos y, por último, que no se les permitía hacer visitas al Centro de acogida.

La Conselleria de Bienestar Social nos comunicó, en lo que atañía a la situación escolar de los menores que, en el mes de octubre de 2005, los dos hermanos fueron matriculados en el Colegio Santísimo Cristo del Buen Acierto, en los cursos de primaria y preescolar.

Respecto a las visitas a los menores, el proyecto de intervención con los dos hermanos estaba orientado hacia un acogimiento familiar preadoptivo, por lo que uno de los objetivos era que los menores pudieran asumir su desvinculación con las familias educadoras. Aún así, en fecha 18 de enero del presente año, las dos familias educadoras fueron a visitar a los menores en el nuevo Centro, con el fin de mantener un contacto con los mismos y poder contrastar las impresiones iniciales; teniendo la posibilidad de conocer sus dependencias.

Tras la visita, las familias manifestaron tener una grata sensación del mismo, valorando positivamente la actual evolución de los menores. Esta situación determinó el cierre de la queja, por haberse solucionado los problemas planteados.

Por una ciudadana, se presentó una queja ante esta Institución denunciando la situación en la que se encontraba un menor que residía con su madre y su abuela en una localidad de la provincia de Alicante. Según la promotora de la queja, el menor no asistía a ningún centro escolar desde cuatro años atrás y además la condiciones en la que se encontraba la vivienda tenían que ser consideradas como insalubres y nocivas para su salud.

Toda vez que la promotora no podía ser considerada como persona legitimada para la presentación de la queja en cuestión, era necesario inadmitirla en aplicación de lo dispuesto por el art. 17 de la Ley reguladora de esta Institución.

Sin embargo, considerando que los hechos denunciados podrían ser constitutivos de una lesión de los derechos básicos del menor afectado, se acordó la apertura de una queja de oficio (queja de oficio nº 6 de 2006) que condujese a la investigación de la situación y su evaluación en orden a la formulación, en su caso, de las correspondientes recomendaciones a la Administración competente.

Como primera medida se solicitó informe al Ayuntamiento de la localidad de residencia respecto a la escolarización del menor y a las condiciones de la vivienda.

El Ayuntamiento informó que peses a sus reincidentes intentos de ponerse en contacto con la madre no habían conseguido entrevistarse con ella ni autorización para entrar en la vivienda por lo que habían puesto el caso en manos del Departamento de Menores de la Conselleria de Bienestar Social para que adoptase las medidas oportunas.

Ante el informe del Ayuntamiento, esta Institución se dirigió a la Conselleria de Bienestar Social (Dirección Territorial de Alicante) solicitando información sobre las actuaciones realizadas en el caso que nos ocupa.

Por la Conselleria se informa que a partir del día 3 de julio de 2006, en que se recibió el informe del Ayuntamiento, se había citado a la madre del menor, que finalmente había

acudido a la cita, comprometiéndose a escolarizar al menor en el siguiente curso 2006-2007 y a aceptar el seguimiento que se realice a partir de ese momento.

El informe concluye dando cuenta de que a través de los servicios municipales se ha comprobado que la madre ha realizado la solicitud de plaza escolar estando pendiente en esa fecha (29 de septiembre) la adjudicación de centro.

Ante el contenido del informe se procede a cerrar la investigación iniciada sin perjuicio de su posterior seguimiento.

Finalmente y como consecuencia de dicho seguimiento, al ponernos en contacto nuevamente con la Conselleria (26 de octubre) se nos informa que la madre ha incumplido sus compromisos y no ha escolarizado al menor por lo que en ese momento se están estudiando medidas más contundentes para la protección del menor que podrían llevar incluso a la declaración legal de desamparo.

Esta Institución, comprobada la puesta en marcha por parte de la Administración de los mecanismos previstos para la protección de los derechos del menor, ha considerado como satisfactoria la intervención realizada, sin perjuicio del cumplimiento de la obligación de comprobar, tras un periodo de tiempo razonable, que los procedimientos en orden a dicha protección se desarrollan con la eficacia exigible a las actuaciones de la Administración.

5. Tercera edad.

En relación con los problemas que afectan al colectivo de personas de la tercera edad, esta Institución ha tramitado a lo largo del año 2006 diversos expedientes de queja que han venido marcados por las recomendaciones realizadas a las distintas Administraciones en el sentido de promover políticas públicas tendentes a remover los obstáculos que dificultan la plena integración de este colectivo en el entorno social y que garanticen la efectividad de sus derechos y su disfrute.

En relación con la situación de las residencias destinadas a la atención de la tercera edad, el Síndic de Greuges ha tramitado diversos expedientes, como consecuencia de las anomalías que los ciudadanos han denunciado, tanto en relación con su funcionamiento, como en lo que atañe a la dotación de medios materiales o personales.

Especial mención merece la situación en la que se encuentra el centro Residencia de Personas Mayores “Alacant”, que ha motivado la tramitación de los expedientes de queja 051325 y 050928.

En el primero de los expedientes referenciados, y dado lo genérico del escrito de queja presentado por sus promotores, además de solicitar información a la Conselleria de Bienestar Social, Asesores de la Institución realizaron varias visitas a la Residencia, entrevistándose con algunos de los firmantes del escrito de queja, con los directivos de aquella y con algunos trabajadores. También mantuvieron conversaciones telefónicas con trabajadores.

Como consecuencia de las reuniones mantenidas con las distintas partes implicadas en los problemas denunciados, se deducía que la cuestión principal que planteaba el presente expediente era el relativo a la presencia y a la atención médica durante las vacaciones del titular de la Residencia.

El Director manifestó que no se había podido encontrar ningún facultativo en paro que aceptase el puesto. Se dijo que se había propuesto una médica cubana, pero se contestó que al no tener la nacionalidad española no era posible contratarla como funcionaria interina.

Como consecuencia de las diligencias de personación realizadas, centramos nuestro interés en los siguientes puntos: asistencia sanitaria, alimentación, limpieza y aire acondicionado.

En relación con la asistencia sanitaria, esta Institución recordó a los promotores del expediente de queja que los CRPMD no son centros sanitarios, sino centros residenciales en los que, debido al estado de salud de las personas residentes, se presta un servicio de apoyo y de colaboración con la red de asistencia sanitaria dependiente de la Conselleria de Sanidad.

En el caso que nos ocupa, la dotación de personal de enfermería se mantuvo durante el periodo vacacional. En relación con el médico se acudió a la bolsa de trabajo sin que existiesen profesionales en la misma, también se acudió al procedimiento de urgencia previsto en el art. 8 de la Orden de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas para proveer puestos de manera temporal sin resultado. Se optó por contratar una empresa privada, incluso el médico titular realizó gestiones en el Colegio de Médicos. En ninguno de los intentos se encontró facultativo alguno que aceptase la sustitución.

Así pues, la Administración hizo todo lo razonable para cubrir la plaza, pero la demanda de médicos para sustituir vacaciones es tan elevada, sobre todo en la Comunidad Valenciana, que no llegó a buen fin. Sin embargo, según se comprobó, la asistencia sanitaria a los usuarios de la Residencia “Alacant” no sufrió merma alguna.

En relación con la atención de enfermería, se comprobó que la misma era prestada por 6 ATS y 32 auxiliares de clínica, siendo ésta una plantilla ajustada, sobre todo el caso de los ATS que deben atender las curas de 78 ancianos, garantizando la atención las 24 horas del día y los siete días de la semana, además de respetar los mínimos de jornada laboral. Por lo demás, se apreció que no existía fisioterapeuta y tan sólo un solo celador.

A la vista de la dotación de personal reseñada, esta Institución recordó a la Administración actuante que la persona mayor asistida no sólo tiene derecho a recibir una asistencia de carácter material, sino también moral. De esta forma, se comprobó que diariamente se aseaba, alimentaba y curaba a los internos, pero muchos de ellos, los que no reciben la visita de familiares o amigos, permanecían en la cama o en sillas de ruedas días y días. Cuando el personal de enfermería había cumplido sus obligaciones, daba conversación a estas personas o las sacaban a pasear por el jardín.

Además, la persona dependiente tiene derecho a que sus capacidades residuales sean mantenidas y, si es posible, mejoradas, así como aprender a manejarlas a través de la rehabilitación llevada a cabo por un fisioterapeuta.

En atención a estas consideraciones, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que aumentase la plantilla, dotando al centro de fisioterapeuta y celadores o personal que procurase “ocio” a quienes no pueden valerse por sí mismos.

En relación al problema detectado con el aire acondicionado, esta Institución entendió que, aún y cuando la Orden de la Conselleria de Bienestar Social de 14 de febrero 2005, que regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores sólo lo prevea la dotación del mismo para el comedor, salas de actividad y de convivencia, sala polivalente y sala de rehabilitación (Anexo III 2.2.2), es un hecho que disponer de aire acondicionado en la época actual no puede calificarse como superfluo o lujo; ésta es una comodidad cada vez más extendida, que incluso puede calificarse de necesidad en las épocas estivales, sobre todo en las últimas, respecto de las que la administración sanitaria ha realizado campañas de prevención contra los “golpes de calor”, haciendo hincapié en determinados colectivos, como son las personas mayores. Lógicamente, el uso de la climatización siempre deberá estar supeditado al estado de salud de los residentes.

En virtud de lo anterior, se recomendó a la Conselleria que prosiguiese las actividades para dotar de aire acondicionado a todas las plantas de la citada Residencia en el menor tiempo posible.

Asimismo, y como consecuencia de las personaciones realizadas, y tras la detección de distintos problemas adicionales, se recomendó a la Administración que iniciase los trámites necesarios para dotar a la citada Residencia del personal necesario para abrir su cuarta planta y que se le sugirió que realizase las gestiones necesarias para que el personal de enfermería de la citada Residencia desarrollase su trabajo sin injerencias ajenas.

La aceptación de la resolución emitida determinó el cierre inicial del presente expediente de queja.

No obstante, transcurridos seis desde dicha fecha y una vez realizado el oportuno seguimiento para comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos de actuación en relación la aceptación de la recomendación sobre el aire acondicionado, se apreció que -habiendo transcurrido el verano de 2006- el proyecto todavía se encontraba pendiente de que se aprobase el expediente de contratación, tras el cual vendría la selección del contratista y la ejecución del citado proyecto.

A la vista del seguimiento realizado y de lo manifestado por la Administración en su informe, se procedió al cierre del expediente, dada la no aceptación de la recomendación realizada.

En relación con el expediente de queja 050928, la reclamante nos manifestaba diferentes irregularidades en la atención de su padre en la Residencia de la Tercera Edad "Alacant-Juan XXIII". Resumidamente, las irregularidades que se denunciaban podían centrarse en tres apartados, como eran la situación de desatención médica y asistencial en la que se encontraba su padre, las irregularidades administrativas en la tramitación del internamiento involuntario y el descuido del personal que dio lugar a la fuga de su padre del centro.

Durante la tramitación de esta queja se ha dictado por la Conselleria la Orden de 20 de diciembre de 2005 por la que se regula el Estatuto de los Usuarios de los centros de servicios sociales especializados para la atención de las personas mayores (DOGV nº 5174 de 11.01.2006), cuyos artículos primero y segundo establecen los derechos y deberes de los usuarios y el tercero el régimen de visitas de los familiares.

Tras la detenida lectura de los documentos obrantes en el presente expediente de queja, esta Institución detectó que el problema real que subyacía en el presente caso, era una situación de enfrentamiento -que ya fue puesta de manifiesto por esta Institución en la anterior queja- motivada por un suceso ciertamente lamentable como fue la fuga del afectado de la residencia en diciembre de 2004, escasamente tres días después del ingreso, y la lógica angustia de la reclamante durante todo el proceso posterior hasta que él mismo fue encontrado.

En su comunicación, la Conselleria nos informó que se había procedido, en consecuencia, a mejorar el protocolo de control en la recepción de la residencia, la sectorización de parte del jardín vallando la zona aneja a la Unidad Asistida, así como la instalación de pestillos en las puertas de acceso a las tres plantas de asistidos (estos accesos no pueden ser cerrados con llave por la normativa contra incendios). La Conselleria también nos señaló que tenía previsto la instalación de pulseras de alarma.

A la vista de dicha comunicación, esta Institución consideró que este tipo de actuaciones parecían, en principio, suficientes para evitar que situaciones como la descrita pudieran volver a producirse.

Una vez verificado lo anterior, esta Institución entendía que debían procurarse la realización de las actividades necesarias para tratar de atender a la situación de lógica desconfianza del familiar afectado que ha sufrido la situación.

La Conselleria describe que esto no había sido posible, dado que, aunque siempre habían sido contestadas y explicadas, mediante información oral y escrita, todas las reclamaciones de la interesada y la situación había desembocado en el cuestionamiento constante de los profesionales del centro dando lugar a ingerencias en la actividad diaria del mismo.

Sobre este último factor, esta Institución al margen de la sugerencia que ya realizó con ocasión de la queja anteriormente reseñada, recordó que, en cualquier caso, había de estarse a lo dispuesto en la posterior Orden de 20 de diciembre de 2005, que regula específicamente el marco de estas cuestiones.

Por lo expuesto, junto con las recomendaciones ya realizadas en su día sobre la situación en los aspectos de personal y material de la Residencia, esta Institución volvió a insistir en la necesidad de que continuasen los esfuerzos por salir de esta lamentable situación de enfrentamiento y, dentro del margen previsto en la Orden precitada, establecer mecanismos de mediación y resolución del conflicto y proseguir las actuaciones realizadas para evitar que sucesos como el que ha dado lugar a esta situación puedan volver a tener lugar.

En relación con el servicio de ayuda domiciliaria, esta Institución ha tramitado diversos expedientes de queja, en los que los esfuerzos realizados se han centrado en determinar la adecuación de las prestaciones reconocidas y, en caso de ser necesario, en recomendar la modificación y mejora de los mismos, para adecuarse a las necesidades reales manifestadas por sus peticionarios.

En relación con esta cuestión, la interesada en el expediente de queja 050775 nos manifestaba que había venido solicitando y obteniendo ayudas económicas para el cuidado de ancianos y ancianas en el ámbito familiar, en razón de atender a su madre y concurrir los requisitos demandados en las sucesivas órdenes de ayudas.

La madre de la promotora del expediente de queja, según los informes médicos presentados para solicitar las ayudas correspondientes a los años 2004 y 2005, padecía, amén de otras patologías, incontinencia ocasional de esfínteres, limitación visual importante, limitación auditiva importante y deterioro progresivo moderado del estado de salud.

Sin embargo el informe suscrito el 21 de diciembre de 2005, que fue acompañado a la solicitud de ayuda para 2006 indicaba, por contraposición, que la peticionaria de las ayudas padecía incontinencia completa de esfínteres, limitación visual moderada, limitación auditiva moderada y deterioro progresivo lento del estado de salud.

En base a este último informe, la Directora Territorial de Bienestar Social de Castellón denegó la ayuda por no quedar acreditada la necesidad del cuidado de la anciana.

Posteriormente, la interesada formuló queja ante esta Institución, acompañando a la misma informe -de 22 de agosto de 2006- que volvía a referir los mismos parámetros que los correspondientes a los años 2004 y 2005.

Este último informe fue sometido a Conselleria de Bienestar Social, indicándonos que si el mismo hubiera sido presentado con la solicitud de la ayuda para 2006, ésta hubiese sido concedida por alcanzar 17,50 puntos.

A la vista de los anteriores antecedentes, esta Institución dedujo que lo que se ha producido era un error en la médico que expidió los diferentes informes médicos, al marcar la cruz en la casilla equivocada, error que se salva en informe de agosto de 2006.

Al contar nuestro Ordenamiento jurídico con diversos mecanismos correctores de los actos viciados de error no imputable a quien lo sufre, sugerimos a la Administración implicada que iniciase los trámites tendentes a salvar el mencionado error.

El informe de la Administración por el que se nos comunicaba la revocación de la resolución denegatoria de las ayudas solicitadas y la instrucción de un nuevo expediente para la concesión de las mismas, determinó el cierre del expediente de queja.

El interesado del expediente de queja número 051725, acudió a esta Institución señalando que su núcleo familiar, integrado por un matrimonio de jubilados de 76 y 82 años (con un grado de minusvalía del 83 %) y un hijo de 45 años con un grado de minusvalía del 66 %, tenían asignado un servicio de ayuda a domicilio para su esposa con una hora y media de lunes a viernes, que consideraban totalmente insuficiente para tres personas discapacitadas.

El ingreso de los miembros de la Unidad familiar en un centro residencial determinó el cierre, por solución del problema planteado, del presente expediente de queja.

6. Prestaciones económicas.

A lo largo del ejercicio correspondiente al año 2006, se concluyó la tramitación y se dictó resolución en relación con la queja de oficio número 12/2004, expediente 060182, relativa a las Prestaciones Económicas Regladas.

Con independencia de que el texto completo de esta extensa resolución (88 páginas) pueda ser consultada en la página Web de esta Institución, interesa en este momento reseñar que la atención esencial de esta Institución se centró en el análisis del sistema de gestión y la dotación presupuestaria asignada a este tipo de recursos.

En este sentido, la tramitación del expediente permitió comprobar que, en términos absolutos (es decir, sin tener en cuenta la inflación), tomando como valor de partida el año en el que se destinó mayor importe a este tipo de prestaciones (1999), en el año 2002 se redujo al 60% el importe de la misma, en el año 2003 se redujo al 41% y en el año 2004 al 39%. Los importes de los últimos años resultaron ser inferiores incluso a los primeros presupuestos destinados a la aplicación de estas medidas en los años 1991 y 1992 (téngase en cuenta que el Decreto 132/1990 entró en vigor en agosto de 1990).

Analizados los motivos que justificaban la precitada reducción presupuestaria, se observó que los criterios que la Conselleria consideró para proceder a la reducción del presupuesto para las PER fueron esencialmente la reducción de las bolsas de pobreza y de marginalidad gracias al buen trabajo de los Ayuntamientos, la existencia de otras ayudas como la Renta Activa de Inserción y la intervención pública en materia de empleo y formación dirigida a colectivos con especiales dificultades de inserción.

No obstante ello, y como se hizo constar expresamente en el Informe emitido, a nuestro juicio, siendo cierto que durante los últimos años se había producido una mejora económica, la reducción concreta del presupuesto debería haber venido precedida de

estudios y análisis adecuados. La Conselleria no nos facilitó ningún estudio global de estos problemas en el conjunto de la Comunidad Valenciana. De los 35 ayuntamientos consultados, sólo 6 habían realizado estudios y sólo Valencia y Alicante los presentaban referidos a la totalidad del área municipal.

Siendo cierto, también, que hay menos personas en situación de pobreza, si atendemos a los estudios citados, también lo es que las familias pobres hoy día lo son más, acentuándose los patrones de desigualdad social y económica. Por otro lado, se observó la existencia de diferencias geográficas en la distribución de la pobreza, que es necesario tener en cuenta.

Al mismo tiempo, y siendo cierto que existen otras prestaciones que inciden directamente en el colectivo afectado, es de reseñar que la Renta Activa de Inserción no cubre la totalidad del espectro, particularmente la franja de edad, dado que excluyen el tramo comprendido entre los 26 y los 45 años (salvo en las excepciones citadas al principio de este Informe). Por otro lado, la duración de esta prestación es muy inferior a la de la PER (sólo 11 meses, en la actualidad).

Junto con un estudio adecuado de necesidades, consideramos que el dato más importante que debía tenerse en cuenta era el conocimiento de los solicitantes potenciales, es decir, de aquéllos que reúnen los requisitos para la obtención de la prestación. La normativa exige que la Generalitat debe transferir a los Ayuntamientos las cantidades necesarias para justificar el pago de las PER y que éstos deben constar en el Presupuesto de la Generalitat. Los parámetros que la normativa establece para la elaboración de los estados de gastos que configuran el anteproyecto de Ley de Presupuestos (artículo 24.1 del texto refundido la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana, aprobado por Decreto Legislativo de 26 de junio de 1991), son las solicitudes que los Ayuntamientos hayan recibido y aprobado. Inicialmente, si observamos los informes de los municipios, comprobaremos que son prácticamente inexistentes las denegaciones por razón presupuestaria y, si observamos los finales de ejercicio, incluso se producen devoluciones de las cantidades finalmente asignadas a la Generalitat. No obstante, este dato nos llevaría a error, dado que el sistema de gestión administrativa y presupuestaria de las PER es muy complejo, como consecuencia de los siguientes hechos.

Los créditos a tal fin son plurianuales, de modo que cuando se resuelve reconocer a un Ayuntamiento una ayuda es en los siguientes términos: el 60% para el ejercicio en curso y el 40% para el siguiente. La razón estriba en que al comienzo de cada ejercicio el Ayuntamiento ya dispone efectivamente del 40% del importe de la ayuda del año anterior.

El resto de la ayuda del año en curso se calcula teniendo en cuenta las peticiones que se hacen tras la convocatoria pública de las ayudas. Como quiera que en la correspondiente línea presupuestaria se ha dispuesto del 40% citado, sólo queda parte de lo presupuestado y eso es lo que se asigna, quedando el resto de lo solicitado a expensas de futuras ampliaciones, que se podrán dar con mayor o menor frecuencia o mayor o menor cuantía.

Las resoluciones de reconocimiento de las PER las realiza la Administración autonómica, pero el pago lo llevan a cabo los Ayuntamientos, tras recibir las correspondientes transferencias según el ritmo citado.

Además, las denegaciones de PER son mínimas, ya que las que se solicitan cumpliéndose los requisitos no se resuelven expresamente si no hay crédito, a la espera de que lo haya. Solamente cuando es imposible que lo haya, normalmente a fin del ejercicio, se resuelven expresamente denegándolas por esa razón.

No existen, por lo demás, estudios previos a la elaboración de cada presupuesto sobre las necesidades de PER, sino que se actúa según se ha descrito; tampoco existe limitación alguna para que cada Ayuntamiento pueda formular sus solicitudes según sus necesidades. Ante la sola seguridad de los Ayuntamientos de disponer del 40% referido, ya que sobre el resto no hay garantía, se autolimitan y solicitan aproximadamente lo mismo que el año anterior, aunque no refleje la realidad que se parchea acudiendo a otro tipo de ayudas.

Por último, las órdenes que regulan las ayudas impiden al Director/a Territorial conceder las prestaciones una vez se han agotado los fondos otorgados al Ayuntamiento respectivo. En definitiva, la PER, en su regulación actual, no tiene carácter de derecho exigible, sino de subvención limitada a las disponibilidades presupuestarias.

Una constante que referían los Ayuntamientos en sus informes fue la reducción paulatina del importe global destinado cada año. La consignación inicial era muy reducida. Es cierto que luego se produce una ampliación de crédito que permite cubrir gran parte de las resoluciones en las que se reconoce la concurrencia de requisitos (aunque no existe disponibilidad presupuestaria) y aquí es donde se sitúa el problema real que es el de la inestabilidad (la prestación es irregular, es decir, no se cobra con periodicidad mensual y hay tramos de varios meses en las que, en espera de renovación, no se cobra) y la inseguridad (se ignora si el presupuesto cubrirá –en su totalidad o en parte- tanto las solicitudes pendientes como las nuevas que puedan presentarse lo que introduce un factor de incertidumbre) por los problemas presupuestarios.

La práctica de la mayoría de los Ayuntamientos consiste, por ello, en dirigir a los solicitantes hacia otras alternativas ante la imposibilidad de exceder de la limitación presupuestaria, puesto que la situación de incertidumbre ha dado lugar a suspensiones de la prestación y a percepciones de los fondos incompatibles con los principios básicos de la PER (la prestación se otorga a cambio de un compromiso de inserción que es difícilmente exigible por parte de los técnicos municipales cuando no existe regularidad en el cumplimiento de la contrapartida y, por otro lado, el cobro repentino de varios meses atrasados es nefasto en el caso de familias que presentan malos patrones de administración).

De la encuesta realizada, 2 municipios consideraron que, tras la reducción del presupuesto, la reducción del número de solicitudes se había debido fundamentalmente a la mejora de la situación socio-económica de los solicitantes, 24 consideraron que el motivo principal de la reducción fue el haber acudido a otras soluciones posibles sin disminución de los solicitantes potenciales para no defraudar expectativas, 4

consideraron que ambas razones concurrían y 5 consideraron que se debía a otras razones (fundamentalmente el agotamiento del período máximo de percepción de la PER, utilización de recursos del propio municipio o utilización de otras ayudas).

Un municipio (Elda) sí parece remitir sistemáticamente todas las solicitudes de PER que reúnan requisitos expresando que su principal problema radica en la interrupción de las prestaciones en espera de presupuesto. En este caso sí han sido cubiertas la totalidad de las solicitudes (lo que permite una aproximación al número real de solicitantes potenciales) pero se evidencia el problema real que son las consecuencias en el trabajo ordinario con las familias por los inestabilidad e inseguridad debida a los retrasos motivados por la espera del incremento de crédito. En los restantes Ayuntamientos, el problema denunciado condiciona el que las solicitudes formales no se ajusten a las necesidades reales originando una espiral de la que es difícil salir.

Todo lo anterior, nos indicaba que los parámetros utilizados para el cálculo presupuestario parecían no ajustarse fielmente a la realidad, dejando fuera a un número indeterminado de potenciales beneficiarios.

Parecía, pues, procedente la necesidad de que se abordase una reforma del sistema que permitiese el conocimiento de la realidad para una adecuada toma de decisiones y la consignación presupuestaria anual, con alguna corrección para evitar la inexistencia de liquidez en los primeros días del ejercicio presupuestario. En definitiva, considerábamos que cada Ayuntamiento debía conocer con qué crédito real cuenta para PER y, además, gestionarlo directamente.

A la vista de las anteriores consideraciones, y de las demás contenidas en la resolución de referencia, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que:

- Que, en los estados de gastos que conforman el anteproyecto de Ley de Presupuestos, se tuviese en consideración el desfase existente entre la consignación presupuestaria y las necesidades reales en materia de prestaciones económicas regladas y los problemas de gestión que ocasiona el acudir a ulteriores incrementos de crédito, tal y como se refleja en el apartado VI. 2 del presente informe
- Que se procediese a una mejor coordinación y planeamiento de las necesidades de programas de inserción y personal técnico denunciados por los distintos municipios para una adecuada dotación y financiación.
- Que continuase el proceso de mejora del procedimiento de gestión de las prestaciones económicas regladas, a fin de facilitar su agilidad y simplificación y evitar situaciones de inestabilidad e inseguridad denunciadas por los municipios.

Junto con las anteriores recomendaciones, esta Institución efectuó las siguientes SUGERENCIAS:

- Que se procediese a valorar la necesidad de estudios y análisis periódicos públicos sobre la pobreza y la exclusión social en la Comunidad Valenciana, tanto globales como centrados en diferentes colectivos
- Que se valorase la necesidad de incluir en los proyectos de modificación de la actual normativa, cuyo impulso valoramos positivamente, el colectivo actualmente excluido reseñado en el punto 4, letra B del apartado VI de este informe, siguiendo la actuación de otras Comunidades Autónomas
- Que se valorase la necesidad de atención de los aspectos complementarios del sistema reseñados en el punto 4, letra C del apartado VI de este informe.

Por medio del preceptivo informe, la Conselleria de Bienestar Social nos comunicaba que, en cuanto a las previsiones de ejercicios pasados y la gestión de las PER, pese a que a las conclusiones a las que llegamos, éstas lo fueron tras solicitar a 32 Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana y a esa Conselleria datos sobre la evolución y gestión de las PER, datos que se reflejan en el cuerpo de nuestro escrito de fecha 5 de abril de 2006 en el que se dedican 78 páginas a justificar la investigación y al análisis de la información recibida, su escrito se limita a contestar a las deficiencias acreditadas en la gestión de las PER en unas pocas líneas que se limitan a decir *“La Conselleria de Bienestar Social siempre tiene en cuenta las necesidades reales existentes a la hora de dotar económicamente sus partidas presupuestarias.*

Prueba de ello, y en lo que atañe a las PER, es el hecho de incrementar la dotación económica inicialmente prevista siempre que el número de solicitudes así lo requiera.”

Respecto a las medidas a adoptar en el futuro inmediato no se dio respuesta a nuestras recomendaciones y sugerencias, ya que se hacía referencia a una futura Ley de Renta Garantizada de Ciudadanía, la cual, al parecer, se encuentra en fase de estudio en la Conselleria de Bienestar Social, sin que se nos hayan remitido dichos estudios. Aún suponiendo que dicha Ley acogiese nuestras recomendaciones, el trámite de la misma, hasta su entrada en vigor, teniendo además en cuenta que en menos de un año, Les Corts Valencianes serán renovadas, tardará meses en producirse, por lo que las PER, si no se aceptaban nuestras sugerencias y recomendaciones volverían a producir las disfunciones que habíamos comprobado.

Procediendo en consecuencia, y dado que no consideramos justificada la no aceptación de la referida resolución de 5 de abril de 2006, de conformidad con el artículo 29.2, de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, comunicamos a la Conselleria de Bienestar Social que se reflejaría su descrita actitud e información facilitada en el próximo Informe anual que se presentase en las Cortes Valencianas.

En lo restante, es decir, en cuanto las sugerencias formuladas, las entendimos aceptadas y confiamos en que el mencionado anteproyecto de Ley de Renta Garantizada de Ciudadanía diese respuesta adecuada a las situaciones de pobreza y exclusión social,

superando las deficiencias de las PER, deficiencias lógicas y naturales en un recurso con 16 años de existencia, años de profunda transformación en la Comunidad Valenciana.

La tramitación de las ayudas dirigidas a las Víctimas del terrorismo motivó la tramitación e incoación del expediente de queja referenciado con el número 051660.

En este expediente, los retrasos en la percepción de las ayudas previstas en la Ley 1/2004, de 24 de mayo, de Ayuda a las Víctimas del Terrorismo (DOGV 27/05/04, día en que entró en vigor, de conformidad con su disposición final segunda).

Las razones expuestas en el extenso informe de la Administración, detallaban que la falta de desarrollo reglamentario de la ley había impedido tramitar la petición de ayuda, por lo que se le indicó al interesado que se daría curso a su petición cuando se aprobara definitivamente el reglamento.

A pesar de que, en principio, la actuación fuera correcta, por lo que dimos por concluida la investigación, al amparo del artículo 29.1 de la Ley 11/1998, de 26 de diciembre del Síndico de Agravios, recordamos a la Administración que la Ley establecía -en su disposición final tercera- que el desarrollo reglamentario de la misma se efectuaría en el plazo máximo de 6 meses desde su aprobación y el finalmente producido por Decreto 163/2005, de 4 de noviembre del Consell de la Generalitat, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley, entró en vigor el 10 de noviembre de 2005, día siguiente de su publicación en el DOGV, habiéndose producido con ello un retraso constatable en el cumplimiento del mandato legal antedicho.

7. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

En el Informe Anual correspondiente al Año 2005, dábamos cuenta del expediente de queja referenciado con el número 041117, que versaba sobre la situación del transporte adaptado para personas con movilidad reducida en la ciudad de Alicante y, en especial, en la ausencia de EUROTAXI, esto es, de vehículos especiales para personas usuarias de sillas de ruedas.

La tramitación del expediente de queja determinó que esta Institución emitiese diversos pronunciamientos, hallándonos a la fecha del anterior Informe Anual, a la espera del preceptivo informe por el que se nos comunicase la aceptación de los mismos o, en su caso, de los motivos que mediasen para no hacerlo.

La aceptación por parte de la Conselleria de Infraestructuras y Transportes, determinó el cierre del presente expediente de queja.

Con posterioridad a dicho cierre, y transcurridos 8 meses desde dicha fecha, esta Institución procedió a la realización de un seguimiento, para comprobar el grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas.

En este sentido, la Conselleria de Infraestructuras y Transporte nos informó que durante este periodo de tiempo se habían creado seis licencias de auto-taxi en el área de prestación conjunta de Alicante, adaptados al transporte de personas con movilidad reducida, encontrándose las mismas en trámite de adjudicación.

Asimismo, la Administración implicada nos informó de que en fecha 16 de junio de 2005 se publicó la Orden de 8 de junio de 2005, de la Conselleria de Infraestructuras y transportes, por la que se regulan ayudas a transportistas autónomos, de vehículos auto-taxi en la Comunidad Valenciana, para la adaptación de sus vehículos al transporte de personas con discapacidad, que habían sido tramitadas y resueltas.

La Administración nos informaba de la existencia de una nueva Orden, de 30 de marzo de 2006, sobre ayudas a transportistas autónomos, de vehículos auto-taxi en la Comunidad Valenciana, para la adaptación de sus vehículos al transporte de personas con discapacidad, hallándose la misma en fase de tramitación.

En el Informe Anual correspondiente al año 2005 se daba cuenta del estado de tramitación del expediente de queja número 052030, relativo a la creación de un Centro específico para enfermos mentales y un Centro de Día para Elche y su comarca.

En su informe, la Conselleria de Bienestar social, tras proceder a la enumeración de los distintos recursos que, para enfermos mentales, existen en la provincia de Alicante y, específicamente, en el municipio de Elche, comunicaba al Síndic de Greuges la apertura de nuevos centros específicos de atención a este colectivo en la citada provincia que dotaba de mayor cobertura territorial al sistema de atención.

Dicha comunicación motivó el cierre del presente expediente de queja.

Las quejas relativas al expediente de contratación de consultoría y asistencia de asesoramiento en los Equipos Técnicos de los juzgados de menores, familia, puntos de encuentro e Institutos de Medicina Legal de la Comunidad Valenciana, a las que se hacía referencia en el Informe Anual de 2006 (pág. 418), fue objeto de suspensión en virtud de lo prevenido en el artículo 17.2 de la Ley reguladora de esta Institución, al haberse constatado que dicho expediente de contratación había sido objeto de impugnación ante la Sala de lo contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana.

En relación con el expediente de queja 050676 (Informe Anual 2006, pág. 408), en el que se recomendó a la Administración implicada que, con carácter general, se adoptase el concepto de persona con discapacidad de la Ley 51/2003 con el sentido extensivo expuesto en el texto de la presente recomendación y que, en el caso concreto de la ciudadana afectada, en aplicación de esta interpretación, se le otorgase el certificado que reconoce su grado de minusvalía por el organismo correspondiente.

Por medio del preceptivo informe, la Administración implicada nos informó sobre la no aceptación de las recomendaciones emitidas, señalándonos que la “Conselleria de Bienestar Social no considera adecuado aceptar por el momento esta recomendación”, señalando que -por el momento- estaban adoptando el concepto de persona con

discapacidad del artículo 1.2, de la Ley 51/2003 conforme al criterio estricto y dentro del ámbito de aplicación establecido por dicha norma en su artículo 3.

Según hacía constar en su informe la Administración implicada, dado que la calificación del grado de minusvalía responde a criterios técnicos unificados y que la acreditación del grado de minusvalía debe realizarse en los términos establecidos reglamentariamente y tendrá validez en todo el territorio nacional (artículo 1.2 de la precitada Ley), se entendía que no era necesario expedir, en el presente caso, un nuevo certificado de reconocimiento de grado de minusvalía sino de acuerdo con los criterios legales y los baremos vigentes, no pudiendo actuar en este ámbito la Generalitat Valenciana de forma distinta a como se hace en el resto de Comunidades Autónomas.

El informe de la Administración en el que se nos comunicaba la previsión de abono de las cuantías adeudadas a la Asociación COCEMFE-Valencia en concepto de subvenciones concedidas y pendientes de pago, para finales del mes de abril de 2006, determinó el cierre del expediente 071567 (Informe Anual 2006, pág. 415).

El cierre de uno de los dos Puntos de Encuentro Familiar de la Provincia de Valencia determinó la tramitación del expediente de queja 051648, del que se rendía cuenta en el Informe Anual de 2006 (pág. 417).

En concreto, en el expediente de queja se trataba, como consecuencia de la queja presentada por los interesados, sobre el inminente cierre del punto de encuentro familiar COPARENTAL y la falta de atención alternativa a cien familias que estaban siendo atendidas en ese punto de encuentro.

La Administración competente en la actualidad en materia de puntos de encuentro familiares indicó en su informe de 3 de noviembre de 2005 que no le constaba la existencia de las referidas cien familias.

Vistas las alegaciones efectuadas por el interesado con fecha 10 de diciembre de 2005 a las anteriores manifestaciones, que eran contradichas, consideramos oportuno solicitar una ampliación de informe a otras instancias y en concreto al Excmo. Sr. Presidente del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, acerca del conocimiento del punto de encuentro familiar COPARENTAL y del número de casos derivados por los diferentes Juzgados de la Comunidad Valenciana, y a la Conselleria de Bienestar Social en similares términos. Las respuestas dadas por ambas instancias administrativas no reflejaban un número elevado de casos atendidos en COPARENTAL, razón por la cual dimos por concluida nuestra investigación.

Tal y como se indicaba en el anterior Informe Anual (pág. 420) la resolución emitida como consecuencia de la tramitación del expediente de queja 050747, se encontraba pendiente de contestación por parte de la Administración actuante a la fecha de cierre de la citada Memoria.

Con fecha 16 de febrero de 2006, tuvo entrada en esta Institución escrito de la Administración implicada por el que se remitía la resolución por la que expresamente se

resolvía la petición de subvenciones formulada por los interesados, lo que determinó el cierre del expediente de queja.

En el expediente de queja número 051172 se recomendó a la Administración, en relación con las ayudas derivadas de prisión durante la Guerra Civil, que se incrementasen los esfuerzos para incluir en el censo a todos los valencianos y valencianas que padecieron privación de libertad como consecuencia de la guerra civil española, con independencia del tiempo, según se informaba en el Informe Anual correspondiente al año 2006 (pág. 422).

Por medio del preceptivo informe, la Conselleria de Administraciones Públicas nos comunicó la no aceptación de la resolución emitida, al entender que el Consell, actuando en cumplimiento de la Resolución adoptada el 29 de mayo de 2001, de *les Corts*, por la que se instaba al Consell a elaborar un estudio sobre el número de valencianos afectados por los supuestos de la Ley de Amnistía y excluidos de los beneficios previstos en la legislación estatal, actuó conforme a los criterios establecidos por la legislación estatal (Ley 46/1977, de 15 de octubre, de amnistía), que establece precisamente este límite temporal.

La no aceptación justificada de la resolución emitida determinó el cierre del expediente de queja.

En relación con el expediente de queja referenciado con el número 051103 (Informe Anual 2006, pág. 424), la aceptación realizada por el Ayuntamiento de Elche, en el sentido de adoptar las medidas precisas de vigilancia y control para lograr la consecución de espacios libres de humo en el Centro Polivalente de Carrús determinó el cierre del expediente de queja.

b) ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA.

1. Introducción.

Durante la vida de la Institución uno de los problemas que han evidenciado una mayor falta de respuesta coordinada e integral de las Administraciones públicas ha sido el que mezclaba cuestiones de índole sanitaria y de índole social y aún otras, como las educativas o laborales. Por ello y con el objeto de servir de ejemplo a dichas Administraciones a partir del año 2002 incluimos en nuestro Informe anual un capítulo dedicado a la atención socio-sanitaria.

El año 2006 ha sido esencial al respecto. Personal de la Institución asistió al Curso de Verano de la Universidad Complutense “El Defensor del Pueblo y la Protección de los Derechos de las Personas en Situación de Exclusión Social” celebrado en El Escorial entre los días 23 y 30 de junio de 2006. En dicho curso se prestó especial atención a los antecedentes y estado de tramitación del proyecto de la Ley de la Dependencia. Como es sabido, dicho proyecto se convirtió en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Ante las perspectivas abiertas por la Ley desde el punto de vista de las quejas sobre autonomía de las personas discapacitadas, también hemos asistido al I Congreso Internacional sobre Dependencia y Calidad de Vida celebrado en Valencia entre los días 28 de febrero y 2 de marzo de 2007.

Sigue siendo objeto preferente del Síndic de Greuges la protección de las personas más necesitadas y para ello prestará atención preferente a la actuación de las Consellerías de Sanidad y de Bienestar Social, así como a la Agencia Valenciana de Prestaciones Sociales (AVAPSA), sobre todo tras la modificación de su régimen jurídico operada por la Ley 10/2006, de 26 diciembre Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat.

Como en ejercicios anteriores, son muchos los casos de estas características que llegan a nuestra Institución desde diversos ámbitos. Hemos agrupado los más relevantes en dos subepígrafes: atención a personas convalecientes y terminales y atención a las personas que padecen enfermedades mentales.

2. Atención a personas convalecientes y terminales.

La situación en la que se encontraba una menor de diez años de edad que padecía una parálisis cerebral infantil secundaria a parada cardio-respiratoria en época neonatal, retraso psicomotor severo que le imposibilita la alimentación por succión, afectación de las vías respiratorias y escoliosis dorso lumbar, fue el objeto del expediente de queja 051694.

Según se deducía de los documentos obrantes en el expediente de queja, la menor precisaba, como consecuencia de las afecciones descritas, supervisión casi permanente para controlar la producción de secreciones, que habían de serle succionadas artificialmente y también a las posibles convulsiones, debiendo ser alimentada a través de sonda naso gástrica y administrársele la medicación prescrita. En el domicilio se dispone de aspirador de secreciones, bomba de oxígeno, bomba de nutrición y monitor de saturación. Tiene reconocida una minusvalía del 81% con necesidad de ayuda de tercera persona.

Por otra parte, la atención domiciliaria desde el nacimiento se la había prestado exclusivamente su madre, ya que el padre y ésta se separaron mediante convenio regulador de 21 de febrero de 1997, ratificado posteriormente por Sentencia.

Los ingresos mensuales con que los que contaban eran 270 € en concepto de pensión por alimentos del padre, 48 € en concepto de prestación por hijo a cargo y 41 € en concepto de prestación de la Ley de Integración Social de Minusválidos. Además, el Ayuntamiento de Crevillent había tramitado ayudas económicas para necesidades básicas desde 1999: 150.000 ptas., 2000: 240.000 ptas., 2001: 90.000 ptas, 2003: 2.710€ 2004: 2.710€ estando previsto para 2005 –el informe se emitió a finales de este año- 271€ mensuales, previa justificación.

Con tales recursos la madre de la menor la atendía de modo casi permanente, teniendo verdaderas dificultades para abandonar el domicilio por temor a que las secreciones pudieran provocar su ahogo, amén del control de posibles convulsiones y del tiempo que se debía emplear en alimentarla (una hora dura cada toma) y administrarle la medicación, así como realizar cambios posturales e higiene. La única ayuda externa que recibía de tipo ambulatorio son tres sesiones semanales de 45' cada una llevadas a cabo por un fisioterapeuta de la ONCE.

Desde ahora se debe adelantar que la promotora de la queja no responsabilizaba de modo claro y directo a ninguna Administración de su actual situación, sino que reconocía que durante estos 10 años había atendido a su hija con mayores o menores ayudas de las diversas Administraciones afectadas, pero que ya en la actualidad, tanto ella como la niña tienen más edad y las necesidades que demanda debido a su pluripatología son mayores y las posibilidades de prestarla la madre son más limitadas. Cuando se dirigió a esta Institución simplemente solicitó ayuda para seguir sacando adelante a su hija.

Estudiada la queja solicitamos informe a las Administraciones que entendíamos que tienen competencia en la cuestión y que eran: el Ayuntamiento de Crevillent, en cuanto

gestor de los servicios sociales generales, la Conselleria de Bienestar Social, en cuanto gestora de la política de integración de discapacitados, la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, en cuanto gestora del derecho a la educación, y la Conselleria de Sanidad en cuanto gestora del derecho a la sanidad.

El Ayuntamiento de Crevillent, además de informar de la situación socio-familiar de la interesada, refería que había tramitado todas las ayudas y llevado a cabo todas orientaciones que entran dentro de sus competencias y posibilidades económicas. Destacamos la referencia que se hacía a que en la normativa que regula el servicio de asistencia a domicilio (SAD) se excluye la realización de funciones o tareas de carácter sanitario, por lo que el Equipo Social de Base contactó con la Conselleria de Sanidad, Cruz Roja y Hospital donde indicaron que tampoco disponían del personal especializado que requería la menor.

La Conselleria de Bienestar Social, incidía en el aspecto de no ser la interesada tributaria del SAD, tal y como está concebido. Además, señalaba que solicitó ayudas individualizadas para adaptación funcional del hogar y adaptación de vehículo a motor durante 2002, 2003 y 2004, siendo todas ellas denegadas; del mismo modo, nos señalaba que no existen centros especializados para discapacitados menores de edad. Por último, remitía a las diferentes convocatorias para ayudas en materia de servicios sociales.

La Conselleria de Sanidad, por su parte, nos refirió que el personal del Centro de Salud de Crevillent atendía a la menor cuando era requerido para ello y adiestraba a la madre para que le prestase los cuidados que requiriese.

Hemos dejado para el final el comentario del informe que nos remitió el Director Territorial de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte por ser el más profundo y extenso. El informe contenía el del Gabinete Municipal Socio-Psicopedagógico de Crevillent, realizado el 21 de junio de 2005 y el de la Inspectora de Educación.

El primero concluía que las propuestas de adaptación en medios de acceso al currículum son de carácter personal, estando constituidos por: maestro especialista en pedagogía terapéutica, maestro de audición y lenguaje, educador, fisioterapeuta y ATS. Termina señalando textualmente que “La alumna (...) presenta necesidades educativas especiales muy graves y permanentes asociadas a una parálisis cerebral infantil secundaria a parada cardio-respiratoria en la etapa neonatal y un retraso psicomotor muy importante que le impide incluso la alimentación por succión, por lo que debe ser escolarizada” en un “Centro Especifico de Educación Especial que disponga de los siguientes recursos en la modalidad de atención domiciliaria:

Maestro/a de pedagogía terapéutica

Es importante ajustar el horario de atención a los momentos óptimos de la niña que según manifiesta la madre, es a partir de las 12 de la mañana”.

A la vista de dicho informe y de la queja, la Inspectora de Educación realizó un completo informe en el que reflejaba perfectamente la realidad:

- en primer lugar, aclaraba la dualidad “escolarización en centro de educación especial con atención domiciliaria”, concluyendo que no había podido ser escolarizada por presentar abundancia de secreciones que hacen necesaria una atención permanente.
- en segundo lugar, señalaba que era imposible su escolarización en el CPEE “Virgen de la Luz” de Elche por los impedimentos físicos que padece y la falta de personal especializado para atender sus necesidades.
- en tercer lugar, también reconocía la imposibilidad de ser atendida en el domicilio porque no hay suficientes recursos para poder enviar un profesor itinerante, ni un fisioterapeuta.
- en cuarto lugar, si se considera la necesidad de atención educativa, cabría la posibilidad de utilizar los servicios del profesor del aula del Hospital de Elche.
- por último, entendía la informante que lo que realmente necesitaba la menor y su familia era ayuda socio-sanitaria, probablemente también psicopedagógica, que debería ser atendida por el Gabinete Psicopedagógico y de ayuda social por parte del Municipio.

A la vista de estos antecedentes y teniendo en cuenta los dictados contenidos en nuestro texto constitucional, esta Institución no pudo sino recordar que la Ley Orgánica 10/2002, de Calidad de la Educación, desarrolla el derecho constitucional a la educación y se refiere a los alumnos con necesidades educativas especiales en los arts. 44 y siguientes, señalando que *“Los alumnos con necesidades educativas especiales que requieran, en un período de su escolarización o a lo largo de toda ella, y en particular en lo que se refiere a la evaluación, determinados apoyos y atenciones educativas, específicas por padecer discapacidades físicas, psíquicas, sensoriales, o por manifestar graves trastornos de la personalidad o de conducta, tendrán una atención especializada, con arreglo a los principios de no discriminación y normalización educativa, y con la finalidad de conseguir su integración. A tal efecto, las Administraciones educativas dotarán a estos alumnos del apoyo preciso desde el momento de su escolarización o de la detección de su necesidad.”*

2. El sistema educativo dispondrá de los recursos necesarios para que los alumnos con necesidades educativas especiales, temporales o permanentes, puedan alcanzar los objetivos establecidos con carácter general para todos los alumnos. (artículo 44).

Artículo 46. Escolarización.

2. La escolarización de alumnos con necesidades educativas especiales incluirá también la orientación a los padres para la necesaria cooperación entre la escuela y la familia.

Artículo 47. Recursos de los centros.

1. Las Administraciones educativas dotarán a los centros sostenidos con fondos públicos del personal especializado y de los recursos necesarios para garantizar la escolarización de alumnos con necesidades educativas especiales. En la programación de la oferta de puestos escolares gratuitos, se determinarán aquellos centros que, por su ubicación y sus recursos, se consideren los más indicados para atender las diversas necesidades de estos alumnos.

2. Las Administraciones educativas, para facilitar la escolarización y una mejor incorporación de estos alumnos al centro escolar, podrán establecer acuerdos de colaboración con otras Administraciones o entidades públicas o privadas.”

Por su parte, el Decreto 39/1998, de 31 de marzo, del Consell, regula la ordenación de la educación para la atención del alumnado con necesidades educativas especiales y dispone, entre otras cosas,

*“Coordinación con otras administraciones, organismos e instituciones
Artículo 32 La Conselleria de Cultura, Educación y Ciencia promoverá la colaboración con las distintas administraciones públicas e instituciones y organismos privados, de nivel estatal, autonómico o local, tanto para garantizar la mejora de la calidad de vida del alumnado con necesidades educativas especiales, como para favorecer su integración educativa y su inserción socio-laboral.*

Artículo 33 La Conselleria de Cultura, Educación y Ciencia impulsará las medidas de coordinación necesarias con las distintas administraciones públicas, tanto estatales como autonómicas o locales, para facilitar la detección precoz, evaluación y atención temprana del alumnado con necesidades educativas especiales.

Artículo 35 1. Las Consellerias de Cultura, Educación y Ciencia y de Sanidad, en virtud de lo establecido en el artículo 29 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, promoverán, en los centros hospitalarios que se determinen, la creación de servicios docentes para el desarrollo del proceso educativo de las personas en edad escolar obligatoria hospitalizadas en ellos. Asimismo, cuando las especiales necesidades del alumno y alumna lo requieran procurarán la atención domiciliaria correspondiente.

2. A fin de favorecer el proceso de integración escolar y la mejora en la atención sanitaria de los alumnos y alumnas con necesidades educativas especiales, los centros de Educación Especial sostenidos con fondos públicos quedarán adscritos a un centro de salud y recibirán, con carácter ambulatorio, atención sanitaria complementaria.

3. En desarrollo del artículo 7 de la Ley de Salud Escolar 1/1994, de 28 de marzo, de la Generalitat Valenciana, las Consellerias de Cultura, Educación y Ciencia y de Sanidad establecerán los mecanismos de coordinación necesarios para la adscripción de los centros previstos en los artículos 14.2 y 26 del presente decreto a los servicios especializados de salud que puedan ser necesarios, a fin de garantizar el diagnóstico,

la determinación y, en su caso, la prestación de tratamientos y la revisión periódica del alumnado con necesidades educativas especiales escolarizados en dichos centros.”

Se podría, a continuación, haber entrado en el análisis de la legislación sobre servicios sociales, sobre sanidad o sobre régimen local, así como en los modos de prestación de los servicios públicos, pero no lo hicimos porque tanto la legislación transcrita es de una claridad que no admite sombra de duda, como porque, a través de muchas quejas, hemos conocido como, cuando los problemas crecen, los recursos decrecen en el conflictivo campo de lo “socio-sanitario” y, la expresión es impropia pero expresiva, estamos cansados de recomendar a las Administraciones que apliquen el principio de coordinación.

En la resolución emitida acudimos, a mayor redundancia, a otro dato expresivo. La única ayuda periódica que la interesada recibía por causa del estado de su hija eran 48€ mensuales en concepto de prestación por hijo a cargo, si su hija fuese mayor de 18 años percibiría mensualmente una pensión de 452€ en concepto de prestación de invalidez no contributiva cualificada.

Esto nos llevó a concluir que, al ser menor de edad y encontrarse en etapa de educación obligatoria, debía ser la Administración educativa la que tomase la iniciativa para que la menor recibiera todo género de las ayudas y recursos a las que, como menor en edad de escolarización obligatoria, tiene constitucionalmente derecho. Según se manifestó a la Administración educativa, hasta ahora ésta no había tenido que hacerse cargo de la educación de la niña gracias a que lo había hecho su madre, pero, si para ayudar a aquélla hay que ayudar a ésta, deberá hacerse así.

En definitiva, en este caso, dadas las particulares circunstancias que en él concurren, no podíamos reprochar a ninguna de las Administraciones investigadas irregularidades importantes, pero consideramos que, a partir de ahora, todas ellas debían poner especial empeño en que la niña recibiera la atención a la que tiene derecho, ayudando y orientando a su madre, a la que no se puede exigir más de lo que ha hecho hasta ahora. Confiamos en que esas Administraciones conozcan cuáles son sus obligaciones y deberes para con los ciudadanos que más necesitan de la justicia, que proclama como valor superior el art. 1 de la Constitución.

Por ello, y la vista de las anteriores reflexiones y fundamentos jurídicos, se recomendó al Ayuntamiento de Crevillent, a la Conselleria de Sanidad, a la Conselleria de Bienestar Social y a la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte que coordinasen sus actuaciones y recursos para que la menor recibiera educación y cuantas ayudas precise, adaptadas a su estado y a la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte para que asuma la iniciativa y responsabilidad para que dicha coordinación sea efectiva.

La comunicación de las Administraciones informándonos de la no aceptación de la recomendación emitida, determinó el cierre del expediente de queja.

En las respectivas comunicaciones cada Administración nos señalaba las actuaciones realizadas individualmente, no atendiéndose a nuestra petición de coordinación interdepartamental. En especial, la Conselleria de Educación nos indicó su falta de

competencia para aceptar otras funciones de iniciativa y responsabilidad de coordinación en competencias que, por imperativo legal, pudieran corresponder a otras Administraciones, competentes por razón de la materia.

3. Atención a las personas que padecen enfermedades mentales.

La atención de las personas con enfermedad mental se despliega en una multitud de ámbitos que abarcan la correcta asistencia sanitaria, la protección social, el acceso al trabajo... Sin duda todas estas facetas tienen carencias, como ya se puso de relieve en el informe de esta Institución sobre la situación de las personas que padecen enfermedades mentales y de sus familias (2003).

Desde el punto de vista de la atención en materia de servicios sociales, debe tenerse en cuenta que, junto con los recursos generales del sistema, los especializados deben atender a las necesidades de rehabilitación de las personas afectadas y, también, a las necesidades de alojamiento residencial en los casos en que esta concorra. Existe un amplio abanico de recursos de estas características.

En lo concerniente concretamente a los centros residenciales, si bien la situación dista mucho de ser óptima, lo cierto es que la crítica no puede ser tan feroz como la que sí puede realizarse en otros ámbitos, particularmente en la carencia en el ámbito sanitario de programas de tratamiento asertivo denunciadas por esta Institución.

Los parámetros por los que hay que guiarse a la hora de realizar una crítica en este concreto aspecto son la evolución del número de plazas en función de las disponibilidades presupuestarias, la evolución de la lista de espera y la creación de mecanismos alternativos. Aunque sólo hay un recurso público, lo cierto es que anualmente se convocan ayudas para la atención institucionalizada y el global de plazas entre el centro público y los privados en el año 2003, según se refleja en el informe especial de esta Institución antes citado, ascendía a 412. Los centros son de creación bastante reciente en el tiempo y, además, es cierto que la Conselleria está promoviendo la creación de nuevas plazas de atención residencial, tal y como se refleja en los informes mencionados.

No obstante, y aún aceptando esto que, por otra parte, también es reconocido por las Asociaciones de afectados y de profesionales, sigue siendo necesaria tanto la creación de este tipo de plazas como, sin duda, la creación de los restantes recursos que, en sentido inverso, eviten la institucionalización de los pacientes.

Un supuesto paradigmático de lo que acaba de expresarse se planteó en el expediente de queja número 051239. La promotora de dicho expediente se dirigió a la Institución exponiendo, resumidamente, que su madre, de 54 años de edad, padecía corea de Huntington, con una minusvalía del 88 % y que se encontraba ingresada en una residencia.

Según nos relataba la interesada, desde el año 2002, venía solicitando una ayuda económica individualizada para el sostenimiento de los gastos de la referida residencia. No obstante, este año había visto reducida la ayuda, dando lugar a que tuviera que

abonar la tercera parte de su sueldo para hacer frente a tales gastos. Del mismo modo, nos informaba que también tenía solicitada una residencia pública, sin que hasta la fecha hubiera recibido noticia alguna sobre su petición. Del mismo modo, nos comunicaba que su situación, hija única, padres separados y necesidad de trabajar, le impedían hacerse cargo de su madre personalmente y le obligaban a asumir altos costes por lo que solicitaba, bien una plaza en residencia pública (la había pedido en tres ocasiones y ni tan siquiera le habían contestado) o bien una mayor cantidad de dinero.

Solicitado informe a la Dirección General de Integración Social de Discapacitados, se recibió contestación en la que se exponía que a la interesada se le concedió una Ayuda de Atención Institucionalizada por la cantidad de 9.792 €, siendo el criterio utilizado en la concesión, el de un reparto igualitario en el tiempo para todos los beneficiarios que continúen ingresados. La interesada solicitó una plaza pública en abril de 2002. La solicitud fue admitida, pasando a integrarse en la lista de espera. En el momento en que la interesada realizó la solicitud sólo se disponía de 80 plazas públicas en el CEEM de Bétera que se hallaban ya cubiertas. Ante esta situación, y para que la madre de la interesada no se quedara desprotegida, al mes siguiente (mayo del año 2002) se le concedió una Ayuda Económica Individualizada con el fin de que pudiera abonar una plaza en una residencia privada. Esta ayuda se le había renovado año tras año hasta el momento de la emisión de la resolución. La solicitud fue atendida adoptándose las medidas citadas con el fin de resolver la situación planteada de la forma más razonable posible. En virtud de dicha petición, la Administración nos informaba que se procedería a su atención cuando ello fuera viable en función de las plazas disponibles y la patología de la beneficiaria. En este sentido, en su comunicación se nos informaba que la Conselleria de Bienestar Social estaba trabajando en la ampliación y modernización de los recursos dirigidos a enfermos mentales. Recientemente se habían inaugurado un CEEM en Benidorm y otro se iba a abrir en Elda.

A la vista de la situación planteada por el presente expediente, esta Institución no pudo sino destacar su importancia y la necesidad de una concreta atención a la que, por otra parte, se tiene derecho en aplicación del artículo 49 de la Constitución y de los principios contenidos en el artículo 4 de la Ley Valenciana 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad.

Centrada la presente queja en el problema de la atención residencial y en la insuficiencia de la ayuda económica, esta Institución no pudo sino destacar que era necesario tener en cuenta que hay que atender también las necesidades de las restantes personas que se encuentran en la lista de espera conforme a la valoración de necesidades que se efectúa por el baremo correspondiente y a la totalidad de usuarios que precisan de ayudas, teniendo en cuenta las limitaciones presupuestarias.

En atención a lo expuesto, esta Institución sugirió a la Administración implicada que, con carácter general, continuase el proceso de creación de plazas residenciales para enfermos mentales crónicos y de ayudas para la atención institucionalizada hasta cubrir las necesidades existentes, sin descuidar la apertura de plazas que eviten, precisamente, el proceso de institucionalización y que, en el caso concreto de la ciudadana afectada, se arbitrasen todos los mecanismos posibles para que, a la mayor brevedad posible, pueda ver satisfecha su necesidad de plaza residencial.

La aceptación de las recomendaciones emitidas, determinó el cierre del presente expediente de queja.

El promotor del expediente de queja 060347 se dirigió a nosotros exponiendo la situación en la que se encontraba una persona que padecía enfermedad mental.

De la documentación aportada por las interesadas y de todo lo actuado se deducía, que era una enferma mental diagnosticada en 1975 de esquizofrenia paranoide. Actualmente, cuenta 50 años de edad, sus padres fallecieron y tiene tres hermanos con lo que actualmente no mantiene relación alguna.

Hasta julio de 2005 había estado estabilizada en su enfermedad gracias al tratamiento farmacológico prescrito, acudiendo incluso al CRIS de “Ciudad Jardín”. A partir de ese momento, abandona dicho tratamiento y su comportamiento se vuelve agresivo y descuidado, acumulando basuras en su domicilio o deambulando semidesnuda por la calle. A partir de ese momento se ve sometida hasta cuatro ingresos hospitalarios, incrementándose también las intervenciones de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alicante y de voluntarias de Cáritas, que son quienes han presentado la queja. Entre dichas intervenciones cabe destacar la solicitud de plaza en centro específico para enfermos mentales y la comunicación al Decanato de los Juzgados de Alicante de tal estado de cosas a efectos de autorizar el internamiento y/o iniciar los trámites necesarios para valorar su incapacidad.

En el expediente, constaban los informes emitidos por el Ayuntamiento de Alicante, la Dirección General de Atención al Paciente y la Dirección General de Integración Social de Discapacitados, además del de V.H., en el cual se dice que *“se ha incluido a (...) en su registro de situaciones de prioridad y se esta contemplando de posibilidad de solicitar la situación de desamparo”*

La prevención de los riesgos y la defensa y garantía de los derechos de las personas que puedan estar afectadas por cualquier tipo de discapacidad es, por numerosas razones, objetivo principal de esta Institución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Constitución y las facultades que el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana nos otorga en su artículo 24.

Sin perjuicio de otras normas de inferior rango a las citadas como son, por ejemplo la Ley 5/1997, de 25 de julio, reguladora del Sistema de Servicios Sociales o la Ley 11/2003, de 10 de abril, del Estatuto de las Personas con Discapacidad, los deberes de atención a las personas discapacitadas en situación de desamparo se reafirmaron en la Ley 41/2003, de 18 de noviembre que modifica el artículo 239 del Código Civil señalando que *“la entidad pública a la que, en el respectivo territorio esté encomendada la tutela de los incapaces [...] asumirá por ministerio de la ley la tutela del incapaz [...] cuando este se encuentre en situación de desamparo”*. El artículo define tal situación de desamparo como la que se *“produce de hecho a causa del incumplimiento o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes que le incumben de conformidad a las leyes, cuando éstos queden privados de la necesaria asistencia moral o material”*.

De lo expuesto hasta ahora parece que la situación en la que se encuentra dicha ciudadana es incardinal en la situación de desamparo y por ello y de acuerdo con la comunicación de la Conselleria de Bienestar Social, le recomendamos que llevase a cabo las medidas que el Ordenamiento jurídico le atribuye para la adecuada protección de las personas desamparadas.

La comunicación de la Administración, por la que se comunicaba a esta Institución la declaración de incapacidad de la afectada y su ingreso en un Centro Específico para Enfermos Mentales, determinó el cierre de la queja por solución del problema.

Un incendio en la Residencia de Mayores “San Lorenzo de Brindis” de Massamagrell, resultado del cual fue el fallecimiento de cinco residentes que dormían en la enfermería del centro, motivó la apertura de la queja de oficio 060438.

Según se deducía de las actuaciones realizadas en relación con el expediente de queja, la causa del incendio, al parecer, fue un cortocircuito producido en un colchón antiescaras utilizado por uno de los fallecidos.

Del informe remitido por la administración actuante se extraía que el centro contaba con autorización administrativa para ejercer la actividad de residencia de la tercera edad desde el 24 de febrero de 1993, constando un informe favorable de la Oficina Técnica de Proyectos y Obras de 2 de octubre de 2001 para acoger hasta 120 residentes. En el momento del incendio residían en el centro 117 usuarios, de los cuales 59 padecían enfermedad mental y estaban tutelados por la Generalitat Valenciana y de ellos 54 eran menores de 65 años.

El Centro Residencial “San Lorenzo de Brindis” ha acogido desde su creación en 1993 a enfermos mentales crónicos externalizados desde el antiguo Hospital Psiquiátrico “Padre Jofre” de Bétera y ya esta Institución en el “Informe Especial sobre las personas que padecen enfermedades mentales y sus familias” que presentamos a Les Corts Valencianes lo encuadrábamos entre los centros específicos para enfermos mentales, constatando, no obstante, que funcionaba como residencia de tercera edad. En aquel entonces tenía 120 usuarios, 106 de los cuales estaban incapacitados, de ellos 44 tutelados por la Generalitat Valenciana.

Como es sabido, la Orden de 4 de febrero de 2005 de la Conselleria de Bienestar Social regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores, previendo en su art. 32 que puedan ser: a) Centros residenciales para personas mayores y b) Residencias para personas mayores dependientes. Los usuarios de éstas se definen como: *“aquellas personas mayores de 65 años que hayan cesado en su vida laboral o profesional, y pensionistas mayores de 60 años, que carezcan de las capacidades necesarias para realizar por sí mismas las actividades básicas de la vida diaria, y que precisen de una atención geriátrica integral. Excepcionalmente también podrán serlo las personas menores de esa edad, cuando su situación de dependencia funcional, psíquica o social así lo requiera y no sean susceptibles de atención en otro tipo de recursos sociales o sanitarios (art. 43.1).”*

Finalmente el art. 52 permite autorizar otros centros en los siguientes términos: *“Podrá ser autorizado el funcionamiento de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores distintos a los expuestos anteriormente, según la regulación contenida en el Título I, siempre que los titulares de los mismos justifiquen la necesidad de su creación, los servicios a prestar, la población destinataria, los programas a desarrollar, así como los recursos personales y materiales necesarios para la adecuada prestación de los servicios previstos en los mismos. Para ello deberán presentar la documentación correspondiente para su autorización en los términos establecidos en esta Orden.”*

Por lo que hace a los Centros Específicos para Enfermos Mentales (CEEM) se regulan en la Orden de esa Conselleria de 9 de abril de 1.990, sobre autorización y acreditación de los servicios sociales en la Comunitat Valenciana, con las modificaciones introducidas por las Ordenes de 3 de febrero de 1997 y 9 de mayo de 2006.

El Centro Residencial “San Lorenzo de Brindis” tenía solicitada la autorización para funcionar como CEEM, si bien no nos constaba desde que fecha. El día 29 de marzo de 2006, es decir, el día siguiente al incendio, se le concedió una autorización para que funcionasen dos módulos, de 40 plazas cada uno, como CEEM y desde 11 de mayo de 2006 se referencia como Centro Mixto: residencia de mayores con 20 plazas y CEEM con 100 plazas distribuidas en tres módulos, dos de 38 plazas y uno de 24.

A la vista de tales circunstancias, entendimos que desde el punto de vista reglamentario no existe obstáculo para la existencia de centros especializados de tipología mixta, sin que nos pronunciemos en este momento, ya que no es ese el objeto de la investigación, sobre la idoneidad de los mismos desde el punto de vista del interés de usuarios cuya problemática social es diferente.

No obstante ello, cuando solicitamos informe a la Administración, amén de otros extremos, pedimos que, con independencia de si contaba con autorización para ejercer como centro de mayores y/o CEEM, se nos especificase el grado de cumplimiento de los requisitos y condiciones que para los CEEMs exige el anexo V de la Orden de 9 de abril de 1990 al momento de producirse el incendio. Su informe refería que, no sólo se cumplían los mínimos exigidos sino que, además, tiene:

- Certificación de Calidad ISO 9000.
- En 2005 cumplió 32 de los 33 indicadores del Programa de Mejora de la Calidad Asistencial de la Generalitat Valenciana.
- Poseía un Plan de Evacuación y Emergencia elaborado por la empresa INGRA, Servicios de Ingeniería.
- En 2003, todos los trabajadores del centro recibieron un curso de Formación básica en emergencias e implantación del Plan de Emergencias y Autoprotección.
- En 2004, los trabajadores participaron en dos simulacros de incendios y evacuación.
- En 2005, los mismos trabajadores hicieron el curso “Riesgo de incendio: manejo de extintores y bies”

- El 2 de enero de 2006 se llevó a cabo una inspección específica sobre la instalación eléctrica sin observar ninguna irregularidad.

Asimismo, en nuestra petición de informe solicitamos de modo concreto las actuaciones llevadas a cabo por la Inspección de Servicios Sociales desde 1 de enero de 2004 y las anomalías observadas, en su caso. Aún cuando no se nos dio el número, sí que se hizo constar de modo expreso que no existía ningún tipo de denuncia o informe negativo sobre el Centro Residencial, ni por parte de particulares, ni por parte de los técnicos de tutelas de la Dirección Territorial de Valencia que, debido al elevado número de incapaces cuya tutela ostenta la Generalitat Valenciana y son residentes, mantienen contacto casi diario con “San Lorenzo de Brindis”.

A la vista de las anteriores circunstancias, esta Institución concluyó que el incendio y su desgraciado resultado fueron fruto de un accidente, contando el Centro Residencial con todos los requisitos de orden material exigidos para albergar a los residentes que había en el mismo. Ciertamente no contaba con el requisito formal de la autorización específica para CEEMs, en cuya modalidad actuaba, como comprobamos en 2003 y como se demuestra por el hecho de haber concedido una autorización provisional al día siguiente de producirse el incendio que, lógicamente, implica que el día anterior se reunían los requisitos básicos y fundamentales exigidos reglamentariamente.

En consecuencia, la resolución emitida por esta Institución concluyó recordando a la Administración el deber legal de resolver los expedientes de autorización de servicios sociales en el menor tiempo posible y, en todo caso, sin superar el plazo máximo establecido para el procedimiento administrativo común, ya que la Orden de 9 de abril de 1900 no establece plazos especiales.

La aceptación de la resolución emitida por la Administración actuante, determinó el cierre del presente expediente de queja.

El promotor del expediente de queja numerado con el 060746 sustancialmente manifestaba que su hija tenía un trastorno mental por esquizofrenia indiferenciada de etiología no filiada, con un grado de minusvalía del 65%. En su día solicitó y obtuvo autorización judicial para el internamiento de su hija, que se produjo el 19 de enero de 2006, tras obtener plaza, en el Centro Específico de Enfermos Mentales de Elda, perteneciente a la Conselleria de Bienestar Social.

Sin embargo, el 3 de marzo de 2006 fue expulsada del Centro porque su enfermedad provocaba alteraciones en el mismo. El interesado no comprendía cómo, tratándose de un Centro destinado precisamente a enfermos mentales que por razón de su patología no pueden permanecer en el medio familiar, no tienen las capacidades ni medios para poder administrar los tratamientos necesarios que eviten los trastornos de conducta.

Según nos indicaban el promotor de la queja, su hija era un peligro, tanto para sus padres, como para los vecinos a quienes amenazaba de muerte, atacaba, pegaba y realizaba demás conductas disruptivas que ponían en peligro la integridad física de la enferma y de quienes la rodean.

De acuerdo con el relato realizado por el interesado, durante las crisis, y no siempre, era trasladada al Hospital de San Juan o al Centro Dr. Esquerdo donde la medicaban y la devolvían a su domicilio, reiterándose nuevamente los episodios violentos.

La comunicación de la Conselleria de Bienestar Social informándonos que había tramitado una prestación individualizada para financiar el ingreso de la hija del interesado en el CEEM “Xabia Bella”, donde le había sido concedida plaza determinó el cierre del expediente de queja, por solución del problema planteado.

Como consecuencia de las informaciones remitidas por la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Alicante, en relación con las carencias de asistencia socio-sanitaria que se dispensaba a las personas que habían cumplido, en el centro psiquiátrico penitenciario de Alicante, la medida de seguridad impuesta y que precisaban, tras su puesta en libertad, de atención en el medio no penitenciario, se acordó la apertura de la queja 060114, de oficio número 1.

El objetivo esencial de esta queja de oficio se centró en la determinación de la población que, en el momento actual, padece enfermedad mental grave interna en el centro psiquiátrico penitenciario de Alicante y en los centros ordinarios ubicados en la Comunidad Valenciana y, a partir de aquí, en la determinación, a través de la información remitida por las Unidades de Salud Mental, del número de personas que habían sido remitidas a las referidas unidades a fin de cumplir medidas de seguridad de tratamiento involuntario, los principales problemas que se había detectado en su ejecución, las condiciones de colaboración con los Tribunales y con los servicios sociales penitenciarios, así como información sobre las pautas de elaboración de los planes de tratamiento, medidas a adoptar en caso de incumplimiento, clasificación por diagnósticos y evaluación general sobre la eficacia de las medidas y posibles mejoras.

Del mismo modo, la queja planteaba la solicitud de información a los Servicios Sociales Penitenciarios sobre la estadística de las personas sometidas a la medida de seguridad de tratamiento involuntario ambulatorio o seguimiento de otras medidas que impliquen dicho tratamiento, como las reglas de conducta en la libertad condicional, con indicación de diagnósticos, problemas detectados en el trabajo ordinario con las Unidades de Salud Mental u otros elementos socio-sanitarios, así como sobre las propuestas de mejora de la realidad existente.

Con el objetivo de abordar el análisis del primero de los objetivos expuestos, dos asesores de esta Institución procedieron a realizar, a lo largo del año 2006, visitas a los diferentes centros penitenciarios ubicados en nuestra Comunidad (Centro Penitenciario de Alicante, Alicante II, Valencia, Castellón y Psiquiátrico Penitenciario de Alicante), al objeto de conocer *in situ* la situación de las personas que padecen enfermedad mental grave, internadas en los mismos.

A la fecha de cierre del presente Informe Anual, se está a la espera de recibir los informes, solicitados a los diferentes centros penitenciarios visitados, sobre la situación de dichos reclusos y la problemática planteada por las necesidades de atención socio-sanitaria que los mismos presentan.

VI. EMPLEO PÚBLICO

1. Introducción

La Constitución Española de 1978 recoge en varios de sus preceptos cuestiones que afectan a la Función Pública.

Tras dar categoría de derecho fundamental, en su artículo 23, al derecho de los ciudadanos a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, se refiere al régimen estatutario de los empleados públicos (artículos 103.3 y 148.1.1) y atribuye a las Administraciones Autonómicas, entre ellas la valenciana, el desarrollo legislativo y la ejecución del mismo.

En este sentido, el artículo 31.1 de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, reconoce a la Generalitat Valenciana la competencia exclusiva sobre la organización de sus Instituciones de autogobierno y, en íntima conexión con el mismo, su artículo 32.1.1 atribuye a la Generalitat el desarrollo legislativo y régimen jurídico propio de su Administración y entes públicos dependientes de ella, así como el régimen estatutario de sus funcionarios en el marco de la legislación básica del Estado.

Consecuentemente, el Síndic de Greuges está legitimado para intervenir garantizando los derechos que afectan a la Función Pública Autonómica y Local, en este sentido, a lo largo del año 2006 destacamos las siguientes actuaciones: quejas que afectan a los procesos de selección de personal, a incidencias en de los sistemas de provisión de puestos de trabajo, a las retribuciones, a la jornada y vacaciones y a cuestiones diversas como la tasa de personal temporal docente o la dependencia del personal adscrito a la Dirección General de Salud Pública. Además resaltamos, y en ese sentido se ha realizado la selección de quejas más significativas, que las investigaciones se refieren a distintos colectivos de empleados públicos: docentes, sanitarios, de administración general y especial del Consell y de Corporaciones Locales

Respecto a cuestiones relativas a la Función Pública no se han iniciado en el año 2006 quejas de oficio, habiéndose concluido la Queja de oficio nº 61/2005 (expediente nº 051945) sobre duración del trámite de la fase de concurso en la convocatoria 2/2004 de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, para la selección de 850 puestos de trabajo del Grupo D, Sector Administración General, de la que se da cuenta en el apartado correspondiente.

El Estatuto Básico del Empleado Público

La Constitución previó una serie de normas de rango legal que deberían proceder a su desarrollo, una de ellas el estatuto de los funcionarios públicos (art.103.3). En los años inmediatos a la promulgación de aquélla, las Cortes aprobaron un importante número de Leyes, pero no la relativa al estatuto funcionarial, optándose por una reforma de urgencia en 1984 que ha pervivido hasta la actualidad.

Veintiocho años después de aprobarse la Constitución y veinticuatro después de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la Reforma de la Función Pública los empleados públicos no cuentan con una norma que regule de modo integral su estatuto jurídico. Sin embargo, tras haberse elaborado varios borradores y después del tiempo transcurrido, finalmente, el Gobierno remitió al Congreso el Proyecto de Ley del Estatuto Básico del Empleado Público el 12 de julio de 2006, siendo aprobado por la Cámara el 21 de diciembre de 2006, encontrándose en este momento en trámite en el Senado.

Siendo, pues, previsible que el Estatuto Básico del Empleado Público sea aprobado y entre en vigor en el año 2007, personal de la Institución participó en el Seminario *“Nuevas Perspectivas en la Función Pública Española. El Estatuto Básico del Empleado Público”* organizado por la Universidad Internacional “Menéndez Pelayo” y dirigido por el profesor Miguel Sánchez Morón, que presidió la comisión de expertos que elaboró los trabajos preparatorios del proyecto de Estatuto. Se destaca lo anterior ya que dicho proyecto encarga a las Comunidades Autónomas su desarrollo legal, tanto para sí como para las Corporaciones Locales y porque son de gran importancia las novedades que se introducen en el régimen jurídico del empleo público.

Las quejas relativas a empleo público formuladas durante el año 2006 ante el Síndic de Greuges sumaron un total de 135, lo que supone el 7,74% del total de las tramitadas, manteniéndose en términos relativos respecto del año 2005, ya que entonces fueron un total de 150 quejas de esta materia, que supusieron un 7,10% del total de las gestionadas.

Las cuestiones que nos han sido planteadas como objeto de las quejas en este área de trabajo tienen que ver con: los derechos inherentes al proceso de acceso al empleo público con respeto a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad; con la duración de ciertos procesos selectivos; con la discriminación positiva para el acceso a dicho empleo de personas con discapacidad; con los criterios de valoración de los concursos de méritos; en relación con incidencias en la provisión de puestos de trabajo y el desempeño de los mismos; sobre ciertos aspectos de las retribuciones; acerca de la salud laboral, así como sobre de jornada y licencias, y, en fin, también sobre cuestiones diversas tales como la tasa de personal interino, la dependencia de personal sanitario no estatuario, elevado números de facultativos con contratos de acumulación de tareas y de atención continuada y cuestiones relativas a policías locales.

En el presente capítulo damos cuenta de las que en materia de empleo público consideramos de especial relevancia.

2. Empleo Público en Cifras

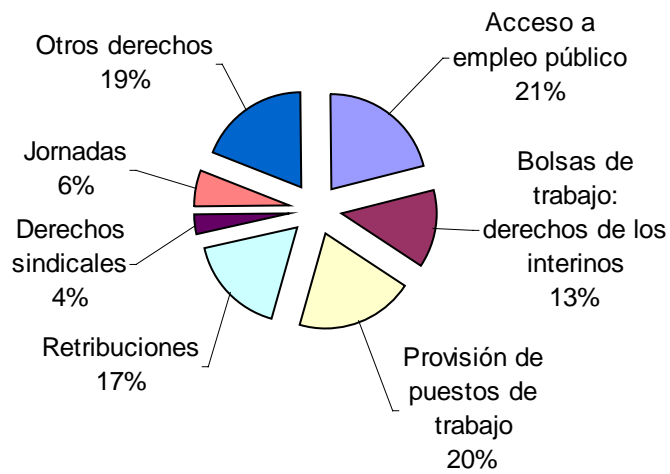
2.1. Análisis cuantitativo

No Tramitadas	12	8,89%
♦ <i>Pendientes</i>	0	0,00%
♦ <i>No Admitidas</i>	12	8,89%
En Estudio	0	0,00%
En Tramitación	69	51,11%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	69	51,11%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	54	40,00%
♦ <i>Por solución</i>	11	8,15%
♦ <i>Se solucionará</i>	1	0,74%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	31	22,96%
♦ <i>Resolución</i>	11	8,15%
• Aceptadas	4	2,96%
• No Aceptadas	4	2,96%
• No Contestadas	3	2,22%
Total Quejas	135	100,00%



2.2. Análisis Cualitativo

Área de Empleo Público	Quejas
Acceso a empleo público	29
Bolsas de trabajo: derechos de los interinos	17
Provisión de puestos de trabajo	27
Retribuciones	23
Derechos sindicales	5
Jornadas	8
Otros derechos	26
Total área de empleo público	135



3. Acceso a Empleo Público

Aún cuando se tratan de quejas que se interpusieron en el año 2005, la conclusión de las mismas se produjo en 2006, razón por la cual se da cuenta de las mismas en el presente Informe.

En el ámbito de la Dirección General de Administración Autonómica se suscribió con los representantes de los empleados públicos un Plan de Estabilidad tendente a reducir la tasa de temporalidad y a la consolidación de empleo. En Informes anteriores consta como se abordó la cuestión desde la Institución recomendando la reducción de la tasa, previa negociación con las representaciones de los empleados públicos y, una vez puesto en marcha el Plan, en relación con la duración de los procesos selectivos.

A este respecto tramitamos la **Queja iniciada de oficio** nº 61/2005 (expediente nº 051945) **sobre duración del trámite de la fase de concurso en proceso selectivo**. A través de medios informales tuvimos conocimiento de que en la convocatoria 2/2004 de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, para la selección de 850 aspirantes a puestos de trabajo del Grupo D, Sector Administración General aprobaron la fase de oposición 6.635 por acuerdo del Tribunal de fecha 13 de julio de 2005.

Según las bases, el sistema selectivo sería el de concurso oposición, habiendo finalizado el plazo para alegar los méritos en fase de concurso. El Tribunal, compuesto por 7 miembros se reunía tan sólo dos veces por semana para evaluar los méritos alegados por quienes superaron la fase de oposición, razón por la cual a tal ritmo la finalización del proceso de selección es previsible que se demorará en exceso poniendo en entredicho el principio de eficacia y pudiendo vulnerar el derecho de los ciudadanos al acceso al empleo público. A fin de examinar si dicho principio y derecho se hubiesen lesionado iniciamos de oficio nuestra investigación.

A pesar de que, como se ha indicado, la publicación del resultado de la fase de oposición se produjo en el mes de julio de 2005 el Tribunal comenzó las sesiones de valoración el 24 de octubre de 2005, reuniéndose tres veces por semana. A 30 de enero de 2006 se habían valorado 1.231 expedientes, o sea un promedio de 400 al mes, lo que, si se continuase al mismo ritmo la valoración total estaría finalizada después de un año y si a ello se uniesen los restantes trámites hasta la toma de posesión es fácil imaginar que la duración de la totalidad del proceso podría acercarse a los tres años.

Los procesos de selección de empleados públicos al tener que desarrollarse bajo los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad generan una serie de servidumbres administrativas que los hacen complejos y costosos, tanto para las Administraciones públicas, como para los aspirantes. El proceso selectivo es un proceso compuesto de muchos actos de trámite, cuando, además, el número de aspirantes es elevado, la complejidad es mayor; aunque también con un número pequeño de aspirantes el proceso sigue siendo complicado, por ejemplo, para seleccionar funcionarios de niveles superiores en el que el desarrollo de la fase de oposición requiere la superación de tres o más ejercicios.

Desde el punto de vista de los aspirantes superar un proceso selectivo requiere tres fases: la obtención de los requisitos para participar en la convocatoria, la preparación de las pruebas y el desarrollo de las mismas. La segunda requiere un esfuerzo muy intenso, tanto por la complejidad de las pruebas, como por el nivel de competitividad en función del número de participantes. La fase de desarrollo de las pruebas somete a los candidatos que han hecho el esfuerzo de preparación a tensiones, que, como en el caso que nos ocupa, se ven agravadas por la larga duración del proceso.

Desde luego, aunque los plazos legales son los que son, no se puede desconocer la realidad social de que hoy en día a las convocatorias de las Administraciones públicas para reclutar efectivos personales acuden los candidatos por cientos y aún por miles y la objetividad y transparencia, que son garantías, ralentizan los procesos; por eso la solución debe pasar por la previsión y, como señala la Ley 30/1992, la dotación de medios materiales y personales suficientes.

En el caso analizado en esta queja de oficio el plazo máximo, no es que se haya superado ya, sino que es previsible que en el futuro lo haga en mayor medida.

A circunstancias excepcionales como son las derivadas del Plan de Estabilidad hay que dar soluciones excepcionales. Por ello es necesario que se acuda al asesoramiento de expertos para agilizar los procesos, sin que se entienda, por ejemplo, por qué se hace en la fase de oposición, cuando la corrección de pruebas de la clase test es realizada a través de máquinas lectoras y no en la fase de baremación. Es perfectamente compatible con los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad que los órganos de selección reciban colaboración para comprobar los méritos alegados y su justificación.

En consideración a todo lo expuesto finalizamos recomendando al Director General de Administración Autonomía que a la mayor brevedad adoptase las medidas necesarias para que el proceso selectivo a que se refería la presente queja finalizase en el menor plazo de tiempo posible.

Quienes no se beneficiaban de los méritos reconocidos a las personas que habían trabajado previamente para la Generalitat suscitaron sus dudas sobre la legalidad de aquéllos (Q. nº 051195 Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas), en concreto sobre la fase de concurso, no detectándose que la Administración hubiese incumplido los criterios de valoración, máxime cuando el Tribunal Constitucional ya se había pronunciado sobre la primacía de determinados méritos en procesos selectivos de consolidación de empleo, siendo al respecto de cita su Sentencia de 2 de junio de 2003.

Sobre el acceso de personas discapacitadas al empleo público (Q. nº 051546) la ciudadana que interpuso la queja, como discapacitada y opositora, solicitaba que aquellas plazas reservadas para aspirantes con una discapacidad de grado igual o superior al 33% que hubieren quedado desiertas en dicho turno, no pasasen al turno libre. Tras recabar y recibir los informes solicitados y sin apreciar incumplimiento alguno de normas jurídicas, **se sugirió a la Dirección General de Personal Docente de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte que las plazas no cubiertas por el**

turno de reserva para personas discapacitadas no fuesen acumuladas al turno libre, siendo incorporadas al turno de reserva en una nueva convocatoria general o específica hasta que se alcanzase el 2% de personas discapacitadas del total de efectivos de aquella Administración, así como que esas vacantes fuesen ofrecidas temporalmente para su provisión también a personas discapacitadas hasta su provisión reglamentaria.

La Dirección General de Personal Docente no aceptó la sugerencia alegando que el Real Decreto 334/2004, de 27 de febrero, norma emanada de la Administración del Estado, por el que se aprueba el Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes que imparten las enseñanzas escolares del sistema educativo y en el cuerpo de inspectores de educación, permite que las plazas reservadas no cubiertas se acumulen al turno libre y, de este modo, no queden plazas por cubrir.

De forma análoga a como se analizó la duración de los procesos selectivos convocados por la Dirección General de Administración Autonomía en desarrollo del Plan de Estabilidad, de las que se dio cuenta en el anterior Informe, así como en el presente (véase apartado Quejas de oficio) tramitamos las quejas nº 051918, 052096 y 060332. En este supuesto se trataba de los procesos de consolidación de empleo de personal estatutario de los Servicios de Salud derivados de la Ley 16/2001, de 21 de noviembre y, en concreto, del correspondiente a ATS/DUE, puesto en marcha en marcha en abril de 2002 y que en junio de 2005 inició el proceso de provisión. El 20 de marzo de 2006 no se había publicado aún la puntuación provisional, por lo que nos vimos en la obligación de recomendar a la Dirección General de Recursos Humanos de la Conselleria de Sanidad que a la mayor brevedad adoptase las medidas necesarias para que el proceso finalizase en el menor tiempo posible. A la vista de las previsiones temporales que nos comunicó la Dirección General dimos por finalizado el expediente.

Sobre el modo de acreditar los méritos en un concurso-oposición trató la queja nº 051922. En ella se analizaron la bases de la convocatoria, su obligatoriedad tanto para la Administración como para los interesados y las consecuencias de incluir en aquellas cláusulas oscuras. Las bases de la convocatoria en este caso no especificaban cómo deberían justificarse los méritos, sino solamente que “debidamente”, adverbio que significa justamente o cumplidamente, lo que constituye un concepto jurídico indeterminado. Acudimos al Real Decreto 896/1991, de 7 de junio por el que se establecen las reglas básicas y programas mínimos a que debe ajustarse el procedimiento de selección de los funcionarios de la Administración Local, que dice que las bases deberán contener, al menos y entre otros requisitos: *“En los supuestos de concurso-oposición o concurso se especificarán los méritos y su correspondiente valoración, así como los sistemas de acreditación de los mismos.* El ejercicio de los derechos, según el Código Civil, deberá llevarse a cabo conforme a las exigencias de la buena fe y, respecto de la interpretación de los contratos, indica que las cláusulas oscuras de un contrato no deberá favorecer a la parte que hubiese ocasionado la oscuridad. Por ello **recomendamos** al Alcalde de Novelda, que era la Administración convocante, **que el Tribunal procediese a requerir al interesado para que acreditase los méritos alegados en la fase de concurso con indicación del o de los medios para hacerlo, para otorgarle la puntuación que, en su caso, le correspondiese,**

procediéndose a la revisión de los actos posteriores del Tribunal. Tal recomendación no fue aceptada argumentando, en síntesis, que las bases son la ley del proceso selectivo y, por tanto, obligan por igual a la Administración y a los particulares, que aquéllas eran suficientemente explícitas acerca de cómo acreditar los méritos y que fueron consentidas, por lo que devinieron firmes.

La publicidad debida en los procesos selectivos centró la queja nº 060018 en la que la interesada indicaba que el Ayuntamiento de Calpe aprobó las bases para la provisión interina de 19 puestos de Auxiliar de Administración General sin haberles dado publicidad. En el informe remitido por dicho Ayuntamiento se razonaba que, al tratarse de un proceso de reclutamiento de personal temporal, la normativa valenciana sobre función pública permitía procedimientos abreviados. Para resolver la queja analizamos la normativa aplicable a la selección temporal de empleados públicos por las Entidades locales llegando a la conclusión de que era la misma, en lo básico, que la de la Administración autonómica; a continuación examinamos si los criterios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad y el legal de publicidad se aplican a todo tipo de empleados públicos o solamente a los fijos, llegando a concluir, tras estudiar el parecer de los Tribunales Constitucional y Supremo, que **también la selección de personal temporal debe publicitarse** de ahí que se recomendase al Ayuntamiento de Calpe que procediese a revisar el proceso de selección de los 19 Auxiliares Administrativos, hasta el momento de la publicación de las Bases de dicha convocatoria en el Boletín Oficial de la Provincia y/o en el Diario Oficial de la Generalidad Valenciana. El Alcalde aceptó la recomendación para futuras convocatorias, ya que a la que se refería la queja había concluido.

Una ciudadana acudió a la Institución planteando el problema que creaba el hecho de haberse fijado para la realización de una prueba selectiva como fecha un sábado, día de precepto para su religión, e interesando poder hacerla en diferente día de la semana. En la queja nº 060426, tras analizar detenidamente los argumentos de la interesada, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas y de las norma jurídicas pertinentes, no apreciamos que la conducta de la Administración vulnerara ningún derecho de la ciudadana, a la que de modo razonado comunicamos lo anterior. Le transcribimos alguno de los fundamentos jurídicos de la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Aragón de 18 de mayo de 1999 porque resolvió un supuesto análogo al planteado en la queja apelando al criterio del Tribunal Constitucional sobre el ejercicio de libertad religiosa, en relación con Acuerdo de Cooperación del Estado con la Federación de Entidades Religiosas Evangélicas de España aprobado por Ley 24/1992, de 10 de noviembre, que era en el que la interesada basaba su queja.

También, en relación con el día de celebración de pruebas selectivas se planteó la queja nº 060628. Sin embargo, en ella lo que ocurría es que la interesada estaba convocada a dos pruebas en el mismo día y hora, una para obtener el certificado oficial de conocimientos de valenciano y otra para acceder al grupo B de Administración General. Pretendía que se fijasen distintas fechas debido a la coincidencia. Sin embargo, tras recibir los informes de las Consellerias de Justicia, Interior y Administraciones Públicas y de Cultura, Educación y Deporte y estudiar sus argumentos, concluimos la investigación, ya que atendidas razones objetivas resultaría que el interés del colectivo de los aspirantes quedaría supeditado a las circunstancias personales individuales de

cada uno de ellos, amén de que éstas podrían ser múltiples, tales como coincidencia de pruebas selectivas y exámenes (de cualquier nivel formativo), pruebas selectivas de distintas administraciones, pruebas selectivas y cumplimiento de deberes públicos, etc..

4. Bolsas de Trabajo: Derechos de los Interinos

No ha habido un número significativo de quejas en este subapartado del que sólo destacamos una queja, en relación con la no constitución de una bolsa para Técnico de Administración General en el Ayuntamiento de Albatera (queja nº 060588). Las bases correspondientes al proceso selectivo preveían la creación de la bolsa con los aspirantes que hubieren superado, como mínimo, el primer ejercicio de la oposición. El proceso selectivo para proveer interinamente la plaza quedó desierto al no superar ninguno de los aspirantes los tres ejercicios que conformaban la oposición, aunque algunos de ellos, entre los cuales se encontraba el interesado, sí superaron el primero y/o segundo ejercicio, no obstante lo cual la bolsa no llegó a constituirse. La Administración argumentó que no tenía obligación de constituir la bolsa, así como que el puesto de trabajo objeto de convocatoria al no cubrirse se había amortizado. No obstante, **hubimos de recomendar que se procediese a constituir la bolsa en base a tres razones: la obligatoriedad de que las Administraciones públicas cumplan sus actos administrativos en tanto no sean revocados, el respeto a la expectativa creada en quienes superaron alguno de los ejercicios del proceso selectivo y la conveniencia de contar con personal seleccionado a través de procedimientos respetuosos con los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad para coberturas temporales de puestos de trabajo.** El Ayuntamiento no aceptó la recomendación, argumentando el carácter facultativo de la creación de la bolsa, el hecho de que al no haber sido cubierta la plaza fue amortizada y, finalmente, evitar crear falsas expectativas a quienes supuestamente formarían parte de la bolsa.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
051195	Constitucionalidad de los méritos en procesos de consolidación de empleo temporal.
051546	Las plazas no cubiertas en turno de reserva para personas discapacitadas no deben acumularse al turno libre.
060332	La duración de la fase de concurso en el proceso de consolidación de empleo de personal estatuario es excesiva.
051922	Las oscuridad de las bases en cuanto al modo de acreditar los méritos no puede perjudicar a los particulares.
060018	La selección de personal temporal debe ser objeto de publicidad.
060426	La pertenencia a la Iglesia Evangélica no implica que no deban celebrar en sábado pruebas selectivas.
060628	La aspiración a superar diversas pruebas no supone adecuar las fechas de celebración a las necesidades particulares de los aspirantes.
060588	La previsión de constituir una bolsa de trabajo debe cumplirse aunque ninguno de los aspirantes superase el proceso selectivo.

5. Provisión de Puestos de Trabajo

En relación con las **comisiones de servicio** analizamos varias problemáticas. La primera relativa a **la consideración del tiempo prestado en tal condición como mérito en los concursos de provisión de puestos de trabajo** (queja nº 051131 con la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas). El interesado entendía que si existe cierta discrecionalidad en la concesión de las comisiones no es justo que pueda admitirse como mérito en concurso de provisión de puestos de trabajo el tiempo de desempeño de las mismas. Aún comprendiendo el argumento del interesado, lo cierto es que esta cuestión fue examinada por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana en la Sentencia de 13 de enero de 2003 que pese a reconocer que: *“A este Tribunal no se le oculta que las propias características de la provisión de los puestos por el procedimiento de comisión de servicios facilita la existencia de abusos, irregularidades e ilegalidades”* y siendo *“cierto que este Tribunal, en sentencia de 26 de junio de 2000, declaró nulo el párrafo contenido en el artículo 35.1 del Reglamento de Selección, Provisión de Puestos de Trabajo y Carrera Administrativa del personal comprendido en el ámbito de la Ley de Función Pública Valenciana, aprobado por Decreto 33/1999, de 9 de marzo, del Consell, en cuanto permitía la adquisición del grado personal cualquiera que sea el sistema en que se haya provisto el puesto desempeñado de entre los previstos en el artículo 20.1 del vigente texto refundido de la ley de función pública valenciana, incluyendo por tanto la comisión de servicios... en el presente caso se trata de la valoración del trabajo desempeñado como un mérito, que significa una pequeña parte del conjunto de méritos valorables, para la obtención de un puesto de trabajo por el sistema de concurso, y por tanto con plenas garantías de publicidad, igualdad, mérito y capacidad, lo que no es en absoluto comparable a la consolidación del grado personal.”*

Como se ve, la Sentencia aborda de plano la cuestión investigada en la queja, llegando a la misma conclusión que la Administración. Así las cosas y teniendo presente que el Síndic de Greuges carece de competencias para cuestionar la actuación de los Juzgados y Tribunales en garantía del principio de independencia de los mismos a que se refiere el art.117.1 de la Constitución concluimos la investigación .

En segundo lugar se abordó la cuestión de **la potestad de la Administración en la concesión de comisiones de servicio** (queja nº 052111 Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas). El supuesto trataba de un funcionario de la Administración de Justicia. El reglamento Orgánico de los Cuerpos de Oficiales, Auxiliares y Agentes de la Administración de Justicia regula las comisiones de servicio y establece como requisito para su otorgamiento *“el prevalente interés del servicio y los informes de los superiores jerárquicos de las plazas afectadas por la comisión”*. Ni la Ley Orgánica del Poder Judicial ni el Texto Refundido de la Ley de la Función Pública Valenciana obliga a la Administración a seguir un procedimiento público para la concesión de las comisiones de servicio y, por tanto no existe ningún precepto, vinculante para que la Dirección General de Justicia deba informar a los interesados acerca de los motivos por los que opta conceder la comisión a un solicitante en concreto. El Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, en sentencia de

6 de octubre de 2000 reconoce que *“La decisión de la Administración demandada al optar, llegado el momento de proveer temporalmente y en tanto se efectuaban las oportunas convocatorias para su provisión definitiva, por el nombramiento de funcionarios interinos para el desempeño de los puestos de trabajo respecto de los que el actor pretende su nombramiento en comisión de servicios, pertenece al ámbito de su potestad discrecional de autoorganización sin que exista precepto que le imponga, tal como parece afirmar el actor cuando cita el “principio de subsidiariedad”, atender preferentemente a dicha provisión temporal mediante el nombramiento de funcionarios de carrera en comisión de servicio.”*

En relación con las **tomas de posesión en empleos públicos adjudicados y, en concreto las demoras.** (queja nº 052096. Conselleria de Sanidad), se analizó de nuevo la duración del proceso extraordinario de consolidación, llegando a la misma conclusión que en quejas anteriormente descritas. En este caso se trataba de auxiliares de función administrativa, recomendamos que, a la mayor brevedad, se adoptasen las medidas necesarias para que el proceso de provisión finalice en el menor tiempo posible.

Cambio de puesto de trabajo por capacidad disminuida. (queja nº 060326. Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas). La interesada, funcionaria de carrera, solicitó la adscripción provisional a un puesto de trabajo que consideraba compatible con su capacidad residual y que estaba siendo ocupado por personal temporal. La Administración le había propuesto tres puestos, que no coincidían con el pretendido por la funcionaria. La Ley de función Pública Valenciana establece que la disminución manifiesta de la capacidad del personal funcionario para el ejercicio del puesto de trabajo, derivado de enfermedad grave física y/o psíquica, que implique un rendimiento insuficiente para el desempeño del puesto de trabajo, que no comporte inhibición y que impida realizar con eficacia las funciones atribuidas al puesto, podrá dar lugar a la adscripción a otro puesto compatible con la capacidad residual. Esta adscripción sólo es posible cuando exista una vacante en el puesto de trabajo, por lo que, si no existe un puesto de trabajo adaptable, atendiendo a las circunstancias del trabajador, no se podrá realizar dicha adscripción. En este sentido, se entiende como un derecho del solicitante, y no una obligación para la Administración, ya que si no existe ningún puesto de trabajo que reúna las circunstancias necesarias, la adscripción al mismo no será posible.

Dado que el puesto interesado estaba cubierto de forma interina, propusimos que se ofertase a la promotora de la queja, aceptándose dicha propuesta por la Administración.

El titular de un puesto de trabajo formuló queja sobre el contenido efectivo de su desempeño (queja nº 060494. Servicio Valenciano de Empleo y Formación). Desde la toma de posesión en el mencionado puesto el interesado no realizó ninguna tarea de importancia, permaneciendo ocioso la mayor parte del tiempo. **El funcionario no tiene sólo el deber de desempeñar las funciones inherentes a un puesto de trabajo, sino el derecho a hacerlo;** este derecho, si embargo, no cuenta con respaldo normativo tan contundente y claro como aquel deber. El Tribunal Constitucional (sentencia 246/2003, de 14 de julio) ha dicho que : *"Debe comenzarse señalando que la ocupación real y efectiva del trabajador, consagrada en el art. 4.2. a), del Estatuto de los Trabajadores*

viene a ser la concreción jurídica, en el plano de la legalidad ordinaria, del derecho al trabajo reconocido en el art. 35.1 de la Constitución, formando parte de su contenido esencial, mas de todos es sabido que no es éste un derecho fundamental, sino un derecho constitucional ordinario,..... con lo que la privación de efectividad de este derecho no constituye, «per se», un incumplimiento constitucionalmente relevante que permita al trabajador afectado sostener una pretensión de tutela de derechos fundamentales; sólo cuando el incumplimiento de la obligación empresarial de proporcionar ocupación efectiva y adecuada se convierta en el medio o instrumento utilizado por el empresario, y además un instrumento relevante, para lesionar un derecho fundamental o una libertad pública del trabajador podrá considerarse vulnerado un derecho fundamental. Sobre esta base ha de observarse que el demandante de amparo centra su demanda, como ha quedado expuesto en los hechos de este informe, en la posible vulneración del art. 14 CE en el actuar empresarial.

A tal efecto, y de acuerdo con nuestra doctrina, cuando es la Administración pública quien actúa como empleador, el principio de igualdad juega en toda su extensión en el ámbito de la relación laboral, y ello sobre la base de que la Administración «en sus relaciones jurídicas no se rige, precisamente, por el principio de la autonomía de la voluntad, sino que debe actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho (art. 103.1 CE) con una interdicción expresa de arbitrariedad (art. 9.3 CE). Así pues, como poder público que es, está sujeta al principio de igualdad ante la Ley”

Pese a referirse a trabajadores al servicio de la Administración pública creímos que era aplicable al caso objeto de la queja en que el interesado tenía la condición de funcionario y, aún cuando el derecho a la ocupación efectiva no sea un derecho fundamental de los previstos en la sección 1ª del capítulo II de la Constitución, no por ello deja de vincular a los poderes públicos. En la misma línea la doctrina entiende que: **“El deber de ocupación efectiva y adecuada a su categoría profesional, que para los trabajadores se reconoce en los Art. 4.2. a) y 22 del Estatuto de los Trabajadores, tiene su homónimo en el ámbito de la función pública en el derecho a desempeñar un trabajo adecuado a su aptitud profesional. Ello conlleva, de un lado, el derecho a un efectivo desempeño de funciones mientras se encuentran en servicio activo, y de otro, la adecuación de tales funciones a su aptitud profesional.**

En este derecho confluyen el principio constitucional de promoción profesional que, en su vertiente estática u organizativa supone la garantía de la capacidad subjetiva del funcionario, y el principio de eficacia de la actuación administrativa que en su proyección «ad intra» se garantiza si los puestos administrativos son desempeñados por los más capacitados.

Por otro lado, y como manifestación del deber general de prevención frente a los riesgos derivados del trabajo, dispone que la Administración tomará en consideración las capacidades profesionales de los funcionarios en materia de seguridad y de salud en el momento de encomendarles las tareas, y adoptará las medidas necesarias para garantizar que sólo los funcionarios que hayan recibido información suficiente y adecuada puedan acceder a las zonas de riesgo grave y específico.”

Es cierto que la Ley de Función Pública Valenciana no reconoce explícitamente el derecho a una ocupación efectiva, pero sí *“cualquiera otros derechos reconocido ... en otras leyes de aplicación a la Generalidad Valenciana”*. Este es el caso de la Ley Articulada de Funcionarios Civiles del Estado 1964 en relación con el derecho al cargo, según se ha visto. El contenido objetivo de dicho derecho comprende *“el ejercicio de la función por parte del funcionario, sin que las órdenes jerárquicas puedan predeterminarlo íntegramente en su contenido, simplemente prohibirlo dejando inactivo al funcionario, o bien ordenar que se ejerciten funciones distintas no asignadas al puesto de trabajo”*.

Elementales principios se fueron vulnerados por la actitud del SERVEF: justicia (art.1.1 de la Constitución), igualdad respecto de los demás funcionarios del Organismo autónomo que sí desempeñan un trabajo objetivo y adecuado (arts. 1, 1 y 14 de la Constitución), el respeto a la dignidad de la persona (art.10.1 de la Constitución) y, en fin, los principios de eficacia (art. 103.1 de la Constitución) y eficiencia en el gasto en tanto en cuanto que se retribuye a un funcionario sin que la Administración reciba contraprestación alguna.

Por ello recordamos al SERVEF el deber legal de garantizar a los funcionarios públicos el trabajo efectivo acorde con la naturaleza del puesto de trabajo que ocupan, recomendación que se aceptó, pero cuando el interesado había cambiado de puesto de trabajo a otra dependencia. En la tramitación del expediente pedimos el auxilio de la Inspección de Servicios de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Publicas, que emitió un detallado informe verificadorio de los hechos denunciados por el interesado.

Sorprendentemente y, precisamente en relación con el mismo funcionario, ocurrió algo semejante en la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación a la que se incorporó después de un proceso de provisión de puestos de trabajo (queja nº 06114). Tras la toma de posesión del puesto de trabajo adjudicado, se le ubicó en lugar distinto al que ocupaba el Servicio que obtuvo, se le indicó que realizase funciones diferentes a las propias de aquél y comprobó como otra funcionaria ejercía de hecho las funciones de jefatura del Servicio. Lógicamente estos hechos le alarmaron y le llevaron a formular una nueva queja.

En este segundo expediente, tras solicitar informe a la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación y, colaboración de nuevo a la Inspección de Servicios, personal de la Institución se entrevistó con el Subsecretario, la Secretaria General Administrativa y el Jefe de Área de Desarrollo Rural y Relaciones Agrarias de la citada Conselleria, manifestando éstos que las razones de los hechos denunciados estribaban en la remodelación de ciertas áreas de trabajo que había sido iniciada recientemente, encontrándose en ese momento pendientes de la modificación del Reglamento Orgánico y Funcional. Como consecuencia de las entrevistas se reubicó al funcionario en las dependencias de su Servicio y se le encomendaron tareas acordes con la modificación propuesta, dando por finalizada la investigación.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
051131	Legalidad de los méritos alcanzados durante el desempeño de comisiones de servicio.
052111	La concesión de comisiones de servicio obedece a la potestad autorganizativa de la administración.
052096	La demora en ofertar las tomas de posesión en los puestos obtenidos alarga indebidamente los procesos de provisión.
060326	Los funcionarios de carrera con capacidad disminuida tienen prioridad en la ocupación de puestos a adecuados desempeñados por personal temporal.
060494	Los funcionarios tienen derecho a que sus puestos de trabajo estén dotados de contenido efectivo acorde a su clasificación.

6. Retribuciones

Acerca de las indemnizaciones por razón del servicio se dio cuenta en el Informe anterior, resultando en el presente la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo entorpecedora de la labor del Síndic de Greuges por no haber colaborado con la Institución en la actualización de los importes a abonar por kilometraje, de lo que se da cuenta en el apartado correspondiente del Informe.

El colectivo de personal que presta sus servicios para la Dirección General de Salud Pública de la Conselleria de Sanidad (138 firmantes, queja nº 051649 y acumuladas), pese a prestar servicios sanitarios, **tiene naturaleza jurídica funcional y no estatutaria**. En el año 2002 la Mesa Sectorial de Sanidad llegó a un acuerdo en materia de jornada, horarios y retribuciones excluyendo a aquel colectivo. Por su parte, la Mesa Sectorial de función Pública en el año 2003 alcanzó otro acuerdo sobre **el complemento compensatorio de complemento específico** del que se excluya al personal que prestaba servicios en instituciones sanitarias, con lo que se daba una doble exclusión. Finalmente, un acuerdo de esta última mesa de 21 de septiembre de 2004 los incluyó, **terminando con la situación discriminatoria**. Sin embargo, pese a haberlo solicitado a las Consellerias de Economía, Hacienda y Empleo; Justicia, Interior y Administraciones Públicas y Sanidad al momento de presentar las quejas – 6 de octubre de 2005- no se les había abonado el complemento. La Conselleria de Sanidad informó que el expediente se encontraba pendiente del dictamen de suficiencia financiera a emitir por la Dirección General de Presupuestos y Gastos. Solicitamos información de este centro directivo al respecto, solicitud que tuvimos que reiterar hasta tres veces, **resultando finalmente que el Consell introdujo el complemento compensatorio según se había acordado**, por lo que finalizamos nuestra investigación.

Sobre el complemento de jubilación del personal estatuario (queja 051762. Conselleria de Sanidad). El antiguo Estatuto del Personal Sanitario no Facultativo de 1973 fijaba un complemento de pensión por jubilación. “ *para que la pensión que tuviera reconocida por la Mutualidad laboral alcance del 100% de la retribución base...*”. El colectivo de

personal de enfermería que presentó la queja, no entendía porqué se disminuía la cantidad de este complemento en la misma cuantía en que se incrementaba la pensión que abona la Seguridad Social, pareciéndoles injusta dicha minoración. La Administración contestó a nuestra petición de informe que el complemento consiste en el pago de una cantidad a cargo de las instituciones sanitarias, en concepto de diferencia entre la pensión que le reconozca el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y el 100% del salario por todos los conceptos en el momento de la jubilación y que, tradicionalmente, ha sido fijo e invariable durante el transcurso de la vida del jubilado. Sin embargo, lo que realmente reconocía el precepto era la diferencia que resulte precisa en cada momento, y por tanto variable en su caso, a fin de que el trabajador perciba la totalidad del salario. Por tanto, entendimos adecuados los argumentos dados por la Administración.

La aplicación tardía de los incrementos retributivos anuales a los empleados públicos. (queja nº. 060415. Ayuntamiento de Callosa d'Ensarria). Motivó que remitiésemos una recomendación al Ayuntamiento. La Junta de Gobierno Local acordó el 1 de marzo de 2006 aplicar un incremento del 2% en las nóminas del personal del Ayuntamiento haciendo uso de la habilitación establecida en la Ley 30/2005, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2006. Pero la misma Junta el 29 de marzo de 2006 acordó revocar el anterior Acuerdo, teniendo para ello en cuenta el informe del Sr. Interventor municipal, según el cual no existía crédito suficiente que ampare el incremento del 2% mencionado, lo que vicia al Acuerdo de nulidad de pleno derecho, de conformidad con lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Así las cosas y **teniendo en cuenta la autonomía local y el principio de legalidad presupuestaria hubimos de conciliar tales principios con los derechos de los empleados públicos.** La Ley de Presupuestos Generales del Estado no establece una norma imperativa, sino dispositiva, es decir, no es obligado incrementar las retribuciones de los empleados públicos, pero puede hacerse con el límite del 2%, siendo notorio que las subidas retributivas se producen de modo prácticamente automático hasta el límite autorizado.

En el presente caso los empleados públicos no se benefician de ese automatismo porque el presupuesto es insuficiente. El equilibrio entre la autonomía local y los derechos de los trabajadores a tener un “*salario suficiente*” (art.35.1 de la Constitución) pasa por invocar la Ley de Haciendas Locales en cuanto que regula las modificaciones de crédito. La Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa contempla un supuesto parecido al decir: “*Cuando la Administración fuere condenada al pago de cantidad líquida, el órgano encargado de su cumplimiento acordará el pago con cargo al crédito correspondiente de su presupuesto que tendrá siempre la consideración de ampliable. Si para el pago fuese necesario realizar una modificación presupuestaria, deberá concluirse el procedimiento correspondiente dentro de los tres meses siguientes al día de notificación de la resolución judicial... 2. A la cantidad a que se refiere el apartado anterior se añadirá el interés legal del dinero.....*”. Por ello, recordamos el deber legal de que, en el caso de que el 31 de diciembre no haya sido aprobado el presupuesto del siguiente ejercicio, se promuevan las modificaciones de crédito en el prorrogado a fin de que los empleados públicos puedan percibir en el menor tiempo posible los

incrementos retributivos permitidos por las Leyes Generales de Presupuestos del Estado. En de mayo de 2006 la Junta de Gobierno acordó la aprobación del incremento con efectos del 1 de enero de 2006.

7. Jornada, Horario, Permisos y Licencias

Sobre la obligatoriedad de que todos los facultativos adscritos a una misma unidad asistencial realicen guardias se tramitó la queja nº 051870 con la Conselleria de Sanidad. El interesado, facultativo en el Servicio de Pediatría del Hospital de la Vega Baja, solicitó la exención de guardias por tener 47 años, siéndole denegada. La garantía del derecho a la salud reconocido en la Constitución tiene un valor supremo, de ahí que el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud al referirse a la jornada de este personal señala que debe garantizarse la atención permanente a los usuarios a través de jornadas complementarias. Éstas, en el caso de los facultativos, se denominan guardias de presencia física entre las 15 y 8 horas del día siguiente y las 24 de sábados, domingos y festivos. Dichas guardias se regulan en la Orden de la Conselleria de Sanidad de 21 de enero de 1999 tal y como nos comunicó el Hospital de la Vega Baja en su inicial informe. Según la norma, la asignación de guardias se hará según los siguientes criterios sucesivos: adscripción voluntaria, mediante contratos de atención continuada y, por último, por designación obligatoria de forma igualitaria entre todos los facultativos. Estos criterios fueron avalados por la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana de 23 de diciembre de 2003. Por ello, recomendamos que las guardias que excediesen de tres al mes se distribuyesen obligatoriamente entre todos los facultativos del Servicio de Pediatría, incluido el Jefe del mismo. El Hospital de la Vega Baja en respuesta a nuestra recomendación alegó que el art. 29 del Decreto 186/1996, de 18 octubre por el que se aprobó el reglamento sobre estructura, organización y funcionamiento de la atención especializada admite que: *“Los responsables de los servicios y unidades podrán ser excluidos de turnos de guardia de las instituciones de Atención Especializada, cuando así lo soliciten y las necesidades asistenciales lo permitan.”*, estando dicho Decreto por encima de la Orden de 21 de enero de 1999 en virtud del principio de jerarquía normativa.

Aplazamiento de licencia por maternidad. (queja nº 051967 - Conselleria de Cultura, Educación y Deporte). **Una funcionaria interina de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte dio a luz en periodo vacacional obligado para la enseñanza computándosele ese mes como de vacaciones y no como en el período de licencia por maternidad.** La Administración entendía que al ser contratos distintos por cada curso escolar no existe posibilidad de recuperar vacaciones o licencias no disfrutadas, no pudiendo trasladarse cualquiera de los efectos de un nombramiento ya extinguido a otro nombramiento diferente. Además, se dio la circunstancia de que, con posterioridad, se le propuso para ocupar una vacante de la que no tomó posesión por encontrarse todavía en situación de baja temporal por maternidad. Dos cuestiones se trataron en esta queja: La no adquisición de una plaza vacante en un centro dependiente de esa Administración y la ausencia de disfrute de las vacaciones.

Respecto a la primera cuestión, la condición de funcionario de carrera se adquiere por el cumplimiento sucesivo de los siguientes requisitos: Superar las pruebas de

selección y, en su caso, los cursos de formación que sean procedentes; nombramiento conferido por la autoridad competente, y tomar posesión dentro del plazo de un mes (como máximo) a contar de la notificación del nombramiento. La interesada no tomó posesión debido a su incapacidad temporal por maternidad. Al respecto, el Decreto 33/1999 de 9 de Marzo, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de selección, provisión de puestos de trabajo y carrera administrativa del personal comprendido en el ámbito de aplicación de la Ley de Función Pública Valenciana establece que *“en las resoluciones de adjudicación de los concursos se indicará la fecha en que deberá efectuarse el cese en los actuales puestos de trabajo y la toma de posesión de los destinos adjudicados, salvo casos de fuerza mayor debidamente justificados”*. De esto se deduce que **cuando en el momento de tomar posesión del puesto, el funcionario no pudiese hacerlo por causa de fuerza mayor, por ejemplo una baja médica, se considere la posibilidad de prorrogar el plazo de toma de posesión.**

Respecto a la segunda cuestión, la autora de la queja dio a luz en el mes de Agosto de 2005, iniciando, por tanto, en ese mismo mes la baja por maternidad, coincidiendo este período con el de vacaciones. La Sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 18 de Marzo de 2004, estableció que *“el principio de igualdad de trato y no discriminación de la mujer por razón de su embarazo y/o lactancia implica que una trabajadora debe tener derecho a disfrutar de sus vacaciones anuales en un período distinto no coincidente con el de su descanso maternal”*. Esto mismo se recoge en la Sentencia del Tribunal Supremo de 10 de Noviembre de 2005 donde se establece que *“negar la compatibilidad de la vacación anual con el disfrute del período por baja maternal supondría establecer una clara discriminación entre el hombre y la mujer, puesto que sólo ésta última, que teóricamente, al menos, ha de prestar servicios en igualdad de condiciones que el varón, se vería discriminada al ver mermado o suprimido su derecho a la vacación anual a causa de la maternidad”*. Lo cual debe de interpretarse en el sentido de que una trabajadora deberá poder disfrutar de sus vacaciones anuales durante un período distinto del de su permiso de maternidad. Además, el trabajador adquiere día a día el derecho a percibir una retribución correspondiente al período vacacional que le correspondiese. De esto se deduce que **si no disfruta de ese período vacacional por cese en el puesto de trabajo, se le deberá abonar la cantidad que le corresponda en ese concepto**. De no realizarse ese abono se incurriría por parte de la Administración en el denominado enriquecimiento sin causa, porque el mes de agosto no fue retribuido por ella, sino por el sistema de la Seguridad Social, ahí que recomendásemos el abono a la autora de la queja el importe del periodo de vacaciones que no pudo disfrutar durante el año 2005. La Dirección Territorial de Cultura, Educación y Deporte de Castellón aceptó nuestra recomendación.

8. Salud Laboral

En la queja nº 060076 (Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas), **funcionarias de los Juzgados de Novelda denunciaron el incumplimiento de la legislación sobre prevención de riesgos laborales en cuanto a los medios materiales con los que trabajaban**. Ya en el año 2003 la Inspección de Trabajo y Seguridad

Social (ITSS) requirió a la Dirección General de Justicia para que se realizase la evaluación de riesgos laborales, poniendo especial atención en los problemas que afectaban a los puestos de trabajo de las promotoras de la queja: ergonómicos, lumínicos y visuales. En 2005, de nuevo, se realizó un requerimiento insistiendo en la necesidad de llevar a cabo la evaluación de riesgos laborales y llevar a cabo las recomendaciones del Servicio de Prevención. Desde entonces hasta la admisión y trámite de la queja se han producido ciertas mejoras en las condiciones de trabajo de las interesadas, razón por la cual nos centramos en los hechos producidos en 2006 y en las recomendaciones de la médico de trabajo del Servicio de prevención de Riesgos Laborales sobre el uso de pantalla de visualización de panel plano de 17 a 19”, dispositivos eficaces para prevenir la aparición de reflejos de la luz del día en la pantalla, atril o porta documentos, asiento ergonómico regulable en altura e inclinación, con suave prominencia lumbar y reposabrazos abatibles, espacio suficiente en torno al puesto de trabajo para acceder al mismo y poderse levantar y sentar sin dificultad.

A fin de tener una más completa información sobre la situación denunciada por las interesadas pedimos la colaboración de la ITSS. Según se desprende de su informe de 8 de junio de 2006 se recomienda la dotación a las interesadas de sillas con reposabrazos y zona de apoyo lumbar, la instalación de dispositivos suficientes para evitar deslumbramientos por reflejo en los monitores de luz solar y poner a disposición de la Sra. (...) una pantalla TFT de 17 a 19”.

El artículo 40.2 de la Constitución se refiere a la salud laboral, habiéndose aprobado la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo (89/391/CEE), extiende su ámbito de aplicación a todas las actividades “públicas o privadas”, permitiendo la exclusión solamente de actividades específicas de la función pública, tales como fuerzas armadas y de policía o servicios de protección civil (art. 2). Dicha Directiva fue objeto de transposición al derecho español a través de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

En su día iniciamos de oficio el expediente de queja nº 031067 a fin de conocer el estado de implantación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales en la Administración del Consell, incluidos los sectores de justicia, docente y sanitario, investigación que constató la lenta implantación de servicios de prevención propios y, consecuentemente, la falta de evaluación de los riesgos.

Dado el peculiar sistema corrector establecido en la Ley de prevención de Riesgos Laborales para las Administraciones públicas, nos encontrábamos ante el supuesto en que la ITSS había puesto fin a su posible actuación respecto a la evaluación de riesgos habiendo acogido las recomendaciones del Servicio de prevención de Riesgos Laborales de la propia Administración del Consell, recomendaciones que, lejos de llevar aparejado un coste elevado o una organización compleja (como ocurre con la evaluación de todos y cada uno de los puestos de trabajo de la organización judicial valenciana, lo que no justifica que no esté hecha después de más de 10 años de vigencia de la Ley 31/1995), se satisficían de modo relativamente sencillo, **por lo que recomendamos a la Ilma. Sra. Directora General de Justicia que se procediese a la**

mayor brevedad a dar cumplimiento a los requerimientos efectuados por la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, recomendación que fue aceptada.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
051649	Reconocimiento del complemento compensatorio del complemento específico al personal de la Dirección General de Salud Pública.
051762	Carácter absorbible del complemento de jubilación del personal estatuario.
060415	Aplicación tardía de los incrementos autorizados por la ley de presupuestos generales del estado en las retribuciones de los empleados públicos.
051870	Obligación de todos los facultativos de una unidad de realizar guardias.
051967	Aplazamiento de toma de posesión y vacaciones como consecuencia de una licencia por maternidad.
060076	Salud laboral en los Juzgados de Novelda

9. Derechos Sindicales

Acción sindical en el Ayuntamiento de Novelda (queja nº 051850). La sección sindical de “Manos Limpias” denunció que habiéndose efectuado convocatorias por parte del Ayuntamiento a otras secciones sindicales para tratar asuntos relacionados con las condiciones del personal funcionario, la sección sindical no fue convocada a ninguna de ellas. Además, tras tener conocimiento de presuntas irregularidades cometidas por el colectivo de la guardia urbana, formuló escritos solicitando información de los hechos denunciados. A pesar de ello no ha recibido respuesta a sus peticiones. La Administración nos informó que la razón de ello es que la sección sindical de “Manos Limpias”, no ostenta la representación necesaria para poder acceder a la información pretendida, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de Agosto, de Libertad Sindical.

Las denominadas secciones sindicales se regulan por la Ley Orgánica de Libertad Sindical, la cual otorga ciertos derechos a las secciones sindicales de los sindicatos más representativos y de los que tengan representación en los comités de empresa y en los órganos de representación que se establezcan en las Administraciones Públicas o cuenten con delegados de personal. De lo anterior se desprende que **únicamente las secciones sindicales de los Sindicatos más representativos (en la Comunidad Valenciana CC.OO. y U.G.T) o las que cuenten con miembros en las Juntas de Personal o con Delegados de Personal tendrán derecho a recibir información y a intervenir en la negociación colectiva, características que no concurrían en la sección sindical que formuló la queja.**

10. Otras Cuestiones Relativas al Empleo Público

Del mismo modo que en años anteriores, se investigó el porcentaje de empleo público temporal en el ámbito competencial de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas en 2006 finalizamos una investigación **sobre la tasa de interinidad de personal docente en la Comunidad Valenciana** (queja nº 051717-Conselleria de Cultura, Educación y Deporte). Desde el año 2000 al año 2005 se procedió por parte de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte a convocar pruebas selectivas para el acceso a 12.448 puestos de trabajo de personal docente no universitario perteneciente a diversos cuerpos (maestros, profesores de enseñanza secundaria, profesores técnicos de FP, profesores de música y artes escénicas, profesores de artes plásticas y diseño y profesores de escuela oficial de idiomas). Asimismo resultó constatable que existen 47.988 puestos de trabajo de personal docente no universitario (18.809 en Alicante, 6.559 en Castellón y 22.620 en Valencia), de los cuales: 42.880 (15.582 en Alicante, 5.851 en Castellón y 21.447 en Valencia) están ocupados por funcionarios de carrera y 5.108 (3.227 en Alicante, 708 en Castellón y 1.173 en Valencia) están ocupados por funcionarios interinos. Es decir, existe una tasa de interinidad del 11%.

El interesado en la queja, en calidad de miembro de la denominada **Asociación de Maestros y Profesores Interinos de la Comunidad Valenciana**, cuestiona en su queja dos aspectos: uno, la elevada tasa de interinidad y el segundo el hecho de que profesores que han prestado servicios durante muchos años como interinos no tengan una consideración especial para acceder al empleo de modo estable.

Para abordar la primera cuestión consultamos el Informe Especial del Defensor del Pueblo sobre “Funcionarios interinos y personal eventual: la provisionalidad y temporalidad en el empleo público (2003)”. En el ámbito del personal docente no universitario el porcentaje de temporalidad era del 18% a nivel estatal, siendo del 14,5% en la Comunidad Valenciana (5.109 sobre 38.543 puestos de trabajo). A pesar de ello el Defensor de Pueblo entendía en sus conclusiones que el empleo temporal en las Administración Públicas no debería superar el 8%.

La Conselleria de Cultura, Educación y Deporte había alcanzado un acuerdo con la representación de los empleados públicos para reducir la temporalidad al 10% en el año 2003, estando a tal fin prevista una generosa convocatoria de pruebas de selección. Como se ha dicho al principio, el resultado de las convocatorias ha sido que actualmente existe un 11% de puestos de trabajo ocupados por funcionarios interinos. Por tanto, reconocimos el importante esfuerzo realizado por esa Conselleria, aunque hubimos de insistir en que siguiese esa misma línea con el objetivo de conseguir el porcentaje de temporalidad estrictamente técnico en torno al 8%.

Respecto de la segunda cuestión indicaba el interesado, en sus alegaciones, que la Administración no había contestado en su informe. Esta cuestión es la referente a la situación de profesores interinos con muchos años de servicio con vistas a consolidar su empleo. En el escrito de queja planteaba la posibilidad de que se adopten decisiones “excepcionales”.

La cuestión ahora suscitada ya fue analizada por esta Institución en el año 2002, por tanto ahora reproducimos algunas de las conclusiones a las que entonces llegamos por ser pertinentes:

“La segunda cuestión a abordar es la de la consideración de los empleados públicos temporales en los procesos selectivos. Al respecto debe quedar claro desde ahora que: a) cualquier excepcionalidad al régimen general exige una norma jurídica con rango legal, b) consiguientemente, una situación de hecho única e irrepetible y c) la finalidad de conseguir un objeto constitucionalmente legítimo (STC 12/1999, de 11 de febrero). Los promotores de la queja aportan un resumen de la doctrina constitucional aplicable, coincidente con lo anterior y añadiendo:

- es inconstitucional la convocatoria de oposiciones “ad personam”, entendiéndose por tales las que fijan reglas y condiciones para un colectivo concreto y específico.

- las bases de la convocatoria deben serlo en términos generales abstractos y no mediante referencias individualizadas y concretas (STC 67/1989).

- se proscriben las pruebas restringidas (STC 27/1991).

- los funcionarios interinos no pueden ser convertidos en funcionarios de carrera sin prueba alguna (STC 302/1993).

- la eventual puntuación por servicios previos no puede utilizarse, ni para superar la fase de oposición, ni para ser utilizada en sucesivas fases del proceso selectivo (SSTC 281/1983 ó 185/1994).

- el cómputo de la experiencia profesional no puede tener un peso “mayoritario o aplastante”, siendo tolerable el cómputo de hasta el 45% del total del proceso (STC 185/1994).

El artículo 23.2 garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder en condiciones de igualdad a las funciones públicas, con los requisitos que señalen las leyes y su artículo 103.3 añade, a tal fin, los principios de mérito y capacidad. A nivel legal es el artículo 19.1 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas urgentes de reforma de la función pública, el que desarrolla los preceptos constitucionales estableciendo “*Las Administraciones Públicas seleccionan su personal ya sea funcionario, ya laboral, de acuerdo con su oferta de empleo público, mediante convocatoria pública y a través del sistema de concurso, oposición o concurso-oposición libre en los que se garanticen en todo caso los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad*”.

Por ello es necesario cohonestar la situación de los empleados públicos temporales con la de los ciudadanos que no lo son y desean acceder a la función pública, los cuales carecen de la experiencia de aquéllos y, en muchos casos, o no tienen empleo o también lo tienen precario en el sector privado. Así pues, en este segundo aspecto **deberá la Administración valorar la experiencia de los empleados públicos temporales dentro de los términos establecidos por la doctrina constitucional, siendo deseable**

el alcanzar un acuerdo en tal sentido con las organizaciones que representan los intereses de los empleados públicos.

Concluimos sugiriendo al Ilmo. Sr. Director General de Personal Docente que prosiga el ritmo de convocatorias de pruebas selectivas para el acceso a puestos de trabajo de personal docente de carácter no universitario de los últimos años, con el objetivo de alcanzar el 8% de temporalidad, así como que promuevan negociaciones con las organizaciones sindicales representadas en las mesas de negociación de empleados públicos a fin de que el tiempo prestado con carácter temporal sea computado como mérito en el proceso selectivo en los términos a que se refiere el cuerpo del presente escrito. La sugerencia fue aceptada, expresando las previsiones de futuras convocatorias.

En la queja nº 060597 (Conselleria de Sanidad), la Confederación Estatal de Sindicatos Médicos de la Comunidad Valenciana solicitaba que se investigase **el elevado número de contratos de acumulación de tareas (contratos excepcionales debido a excesos de demanda asistencial que no pueden cubrirse con los efectivos existentes) y de atención continuada (contratos para garantizar la asistencia durante las jornadas complementarias-guardias) existentes y que, según el sindicato, obedecen a necesidades permanentes y, por tanto, deberían transformarse en un aumento de los puestos de trabajo que deberían proveerse de forma definitiva, en lugar de mantener una plantilla ficticia con nombramientos temporales reiterativos.**

A fin de conocer el estado real de la cuestión solicitamos a la Conselleria de Sanidad respecto a los años 2002, 2003, 2005 y 2005:

- el número de contratos de acumulación de tareas-refuerzo realizados, discriminándolos por hospitales y en cuanto a atención primaria por departamentos de salud.
- el número de contratos de atención continuada realizados, discriminándolos por hospitales y en cuanto a atención primaria por departamentos de salud.
- plantilla o relación de puestos de trabajo de facultativos, discriminándola por hospitales y en atención primaria por departamentos de salud.

Así, como nombre y apellidos de quienes han formalizado alguno de los anteriores contratos, con indicación de la modalidad contractual, la duración de cada contrato, la duración total y los hospitales y/o departamentos en que se prestó servicio en lo relativo a atención primaria.

La Conselleria de Sanidad no tenía centralizada toda la información solicitada por lo que la recabó de los distintos Departamentos de Salud. Una vez recibida la hemos remitido a la Confederación Estatal de Sindicatos Médicos de la Comunidad Valenciana para que sea analizada y efectúen las consideraciones que estimen oportunas. La información en soporte informático es compleja y no hemos concluido la investigación porque la citada Confederación nos ha solicitado más tiempo a fin de poder procesar aquella adecuadamente.

En el apartado de retribuciones se ha mencionado una investigación que pone de manifiesto la peculiaridad del personal sanitario dependiente de la Dirección General de

Salud Pública que, a pesar de ello, no tiene naturaleza estatutaria. De nuevo se planteó la singularidad (queja nº 06466- Conselleria de Sanidad) acerca del proyecto de **integración del personal de la Dirección General de Salud Pública en las Instituciones Sanitarias de la Agencia Valenciana de la Salud**. La investigación concluyó a la vista del informe de la Administración en el que se decía que la integración de ese personal en la Conselleria de Sanidad, y no en la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, era en aplicación de la Ley 4/2005, de 17 de junio, de Salud Pública de la Comunitat Valenciana y que **se había llegado a un acuerdo con la representación de los empleados públicos en el sentido de no integrar al personal de administración general y laboral, que era la principal pretensión de los interesados en la queja**.

La posición en el escalafón de la Policía Local de Valencia (queja nº 060560- Ayuntamiento de Valencia) motivó nuestra intervención. El interesado formaba parte de la plantilla de policías locales de ese Ayuntamiento como Inspector, habiéndose convocado concurso de provisión de puestos de trabajo para Inspectores, aquél participó ocupando el lugar nº 20, cuando a su juicio debería de haber ocupado el nº 6 en razón de su antigüedad.

La Ley 6/1999, de Coordinación de Policías Locales de la Comunitat Valenciana, establece una suerte de movilidad entre los diversos Cuerpos de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, según la cual los miembros de un Cuerpo pueden llegar a formar parte de otro perteneciente a distinto municipio, y pueden hacerlo integrándose *“a todos los efectos en el nuevo Ayuntamiento respetando los derechos de grado y antigüedad que el funcionario tuviese reconocidos”*. El Ayuntamiento de Valencia desarrolló la Ley 6/1999 a través del Reglamento de la Policía Local de Valencia, el cual señala que los miembros del Cuerpo de la Policía Local serán escalafonados de mayor a menor empleo y dentro de éste de mayor a menor antigüedad en el mismo.

De lo expuesto hasta ahora se colige que **el interesado debió ser escalafonado teniendo en cuenta la antigüedad como miembro de un Cuerpo de Policía Local de la Comunidad Valenciana y no la que contaba como miembro del Cuerpo de Policía Local de Valencia**. La subordinación de los Reglamentos principales que desarrollan leyes autonómicas está fuera de toda duda. Pero es que el criterio del cómputo de la antigüedad que se ha aplicado ni siquiera está establecido por un Reglamento Local sino por los criterios de una denominada Mesa Técnica de la Policía Local, que ninguna competencia tiene para normar, más allá de los Acuerdos a los que llegue en el marco de la Ley 9/1987, de 12 junio, de Órganos de Representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las Administraciones Públicas.

A todos los efectos, pues, se le había de computar la antigüedad como Policía Local en la Comunidad Valenciana, por lo que recordamos el deber de computarla según se ha indicado. La Alcaldesa de Valencia nos comunicó que se había sometido nuestro recordatorio a la Mesa Técnica de la policía Local.

En relación con el **pase a segunda actividad de Policía Local declarado en incapacidad permanente total** (queja nº 060683 - Ayuntamiento de Valencia), un

funcionario, como consecuencia de un accidente, se vio imposibilitado a realizar su trabajo como Policía Local en el destino de notificador de informes por la calle, por lo que solicitó el pase a segunda actividad, que le fue concedido. Sin embargo, cuando finalizó su tratamiento médico fue baja en el servicio debido a jubilación por incapacidad para el servicio, al habersele reconocido una situación de incapacidad permanente total para su profesión habitual, tras lo cual pidió de nuevo el pase a segunda actividad, que se le denegó por cuanto “la segunda actividad se encuentra en un estadio anterior a la incapacidad permanente total, ya que sólo se puede acceder a ella desde una situación de servicio activo, mientras que la declaración de incapacidad permanente supone el cese en el servicio activo como funcionario por jubilación forzosa, previsto en la legislación básica”.

La Ley 6/1999 de Policías Locales y de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana regula la denominada “Segunda Actividad”, definiéndola como “*La situación administrativa especial de los funcionarios de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana, que tiene por objeto fundamental garantizar una adecuada aptitud psicofísica mientras permanezcan en activo, asegurando la eficacia del servicio*”. De la investigación se desprende que en el supuesto de que un funcionario de la Policía Local, bien por enfermedad o bien por causas físicas o psíquicas, vea sus condiciones mermadas en grado inferior al de incapacidad permanente absoluta, es susceptible de acceder a segunda actividad.

El Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana en su Sentencia 12 de septiembre de 2006 dijo en un supuesto similar al presente:

De acuerdo con tal norma, existe un límite claro que es el de la invalidez permanente absoluta, pues cuando existe tal grado de incapacidad en ningún caso cabe el pase a la segunda actividad sino la jubilación.

La cuestión se plantea en el supuesto de incapacidad permanente total.

Tercero.- Cuando la norma recoge el supuesto de incapacidad permanente absoluta y no la total, hay que interpretar, dado que se trata de conceptos normados -art. 137 LGSS-, que sólo aquella y no ésta impide el pase a la situación de segunda actividad y es motivo siempre de jubilación.

Pero tampoco cabe afirmar que la situación de incapacidad permanente total permite en todo caso el pase a la segunda actividad, pues la norma habla de cuando las condiciones físicas o psíquicas así lo aconsejen, y no de un determinado grado de incapacidad. En tal supuesto será necesario tener en cuenta el motivo de la incapacidad y el grado invalidante que ello supone en relación, no con la totalidad de los servicios propios de la Policía Local, pues la incapacidad total está declarada, sino con aquellos otros servicios que cabe prestar en situación de segunda actividad, puestos de trabajo en el que se desempeñen otras funciones de acuerdo con su categoría, como recoge el artículo 43.”

Además, el Decreto 19/2003, de 4 de marzo por el que se regula la Norma Marco sobre estructura, organización y funcionamiento de los cuerpos de policía local de la

Comunidad Valenciana dispone sobre quién debe apreciar la capacidad residual para el pase a la segunda actividad: *un tribunal médico, de acuerdo con el siguiente procedimiento:*

- a) Iniciado el procedimiento, se remitirá el expediente al tribunal médico.*
- b) El tribunal médico estará compuesto por tres facultativos de la especialidad de que se trate, designados uno por el Ayuntamiento, uno por la Conselleria de Sanidad, y otro por el interesado. El régimen de funcionamiento del tribunal será el previsto para los órganos colegiados, y le corresponderá apreciar la insuficiencia física o psíquica.*
- c) El tribunal valorará las circunstancias en la persona afectada que le impidan o minoren, de forma manifiesta, las aptitudes funcionales y su capacidad profesional, emitiendo el correspondiente dictamen, en el que se reflejarán las causas que han determinado la disminución de la capacidad para el servicio ordinario.*
- d) El dictamen médico que se elabore garantizará el secreto necesario y concluirá con la declaración de «apto» o «no apto».*
- e) El dictamen emitido por el tribunal médico vinculará al órgano competente para declarar el pase a la situación de segunda actividad.*
- f) El tribunal médico en su dictamen podrá disponer, asimismo, el reingreso del interesado a la actividad ordinaria, una vez que se produzca su total recuperación. La revisión podrá ser solicitada por el interesado o por la Alcaldía, con el informe, en todo caso, de la Jefatura del Cuerpo, requiriendo, asimismo, la emisión de dictamen por el tribunal médico.”*

En otro orden de cosas, el vigente Texto Refundido sobre las disposiciones vigentes en materia de régimen local señala que la jubilación de los funcionarios se producirá por incapacidad permanente para el ejercicio de sus funciones sin que se defina dicha incapacidad. Por tanto, se ha de acudir a los conceptos de invalidez aplicables al Régimen General de la Seguridad Social en el que se integraron los Funcionarios de la Administración Local. De este modo incapacidad permanente total para la profesión habitual es la que inhabilita al trabajador para la realización de todas o de las fundamentales tareas de dicha profesión, siempre que pueda dedicarse a otra distinta.

El mismo Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valencia en otra Sentencia, de 7 de septiembre de 2005, aborda la cuestión si es factible declarar la jubilación por incapacidad permanente total obviando el trámite de oír previamente el dictamen del Tribunal Médico por si las lesiones residuales fuesen compatibles con el pase a segunda actividad, indicando que:

“Llegados a este punto, no puede desconocerse que el art. 42 citado al regular la situación de segunda actividad por disminución de las condiciones psicofísicas acude a conceptos jurídicos indeterminados y a la discrecionalidad de la Administración.

Ello comporta que tal situación no es de declaración automática, vinculada -como el actor pretende- al hecho de no hallarse incurso el funcionario en situación de incapacidad permanente absoluta (grado máximo de la incapacidad permanente a excepción de la Gran Invalidez, según resulta del art. 137 de la LGSS). Ciertamente la incapacidad permanente absoluta excluye la posibilidad del pase a la segunda actividad, lo que no comporta que la declaración de incapacidad permanente parcial o

de incapacidad permanente total permitan automáticamente el pase a la situación pretendida sino en cuanto las condiciones físicas o psíquicas del funcionario así lo aconsejen, con el fin de garantizar la plena aptitud psicofísica de la persona, así como la eficacia en el servicio.

El Preámbulo de la L. 6/99 declara en esta línea que "el reconocimiento de la situación de segunda actividad es merecedor de un tratamiento... que permite, sin menoscabar el funcionamiento de las Corporaciones Locales, el pase a otras actividades a aquellos funcionarios de la Policía Local que vean sensiblemente disminuidas sus capacidades para el perfecto desempeño de su misión.

No hay, efectivamente, dato alguno del que resulte la forma e intensidad en que el padecimiento del actor limita su aptitud psicofísica y la incidencia en la eficacia del servicio.

Siendo ello así, no resulta procedente reconocer su derecho a pasar a 2ª actividad, por no existir elementos necesarios para fundar tal declaración, en los términos que se ha expuesto, si bien procede declarar la nulidad del acto impugnado al objeto de que con retroacción del procedimiento se proceda a la realización de los trámites preceptivos."

Así pues, recomendamos que revocase la Resolución por la que se declaraba el cese en el servicio activo del interesado por jubilación debida a incapacidad permanente, así como que llevasen a cabo las actuaciones necesarias para que el Tribunal Médico se pronunciase sobre la capacidad residual del interesado para llevar a cabo una segunda actividad y resuelva sobre el pase a esa segunda actividad o jubilación del interesado según el criterio de dicho Tribunal.

El Ayuntamiento no aceptó nuestra recomendación en base a argumentos que no la desvirtuaban, ya que, nuestra recomendación no cuestionaba la realidad y procedencia de la declaración al interesado en situación de incapacidad permanente total para su profesión habitual, cuya revisión, obviamente, correspondería al Instituto Nacional de la Seguridad Social.

En cuanto a la cita de una Sentencia del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 8 de Valencia coincide plenamente en su primera parte con la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana de 12 de septiembre de 2005. Y en cuanto a las consecuencias económicas del pase a segunda actividad no han sido el objeto de la investigación.

Finalmente tampoco entendemos que desvirtúen nuestras consideraciones el hecho de que penda ante el Tribunal Supremo la resolución de un recurso de casación por asunto análogo al planteado en la queja. Obviamente, es obligado cumplir las Sentencias de los Juzgados y Tribunales y no así las Recomendaciones del Síndic de Greuges como esa Corporación conoce. Además, los actos administrativos firmes de gravamen o desfavorables pueden ser revocados de oficio.

Actuaciones más significativas

Código	Asunto
051850	Actividad de sección sindical en el Ayuntamiento de Novelda.
051717	Tasa de temporalidad en personal docente.
060597	Excesivo número de contratos de atención continuada y de acumulación de tareas con facultativos.
060466	Dependencia orgánica del personal de administración general dependiente de la Dirección General de Salud pública.
060560	Consideración de la antigüedad en distintos cuerpos de policías locales a efectos de escalafón.
060683	Obligatoriedad de valorar la capacidad residual para el pase de segunda actividad de policías locales.

VII. SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES.

1. Introducción.

En relación con la diversidad de temáticas que se enmarcan en este epígrafe se pone de manifiesto lo siguiente:

a) Servicios.

Una parte importante de quejas que aluden a los servicios públicos locales, como también sucedía en años anteriores, se refieren al suministro domiciliario de agua potable con referencia a dos vertientes esenciales:

De un lado, la problemática relativa al abastecimiento domiciliario de agua potable referida básicamente al inadecuado estado o inexistencia de las infraestructuras y obras necesarias para su operatividad, así como, la excesiva dilación en la tramitación o falta de instrucción de los preceptivos expedientes por los Ayuntamientos para proceder a la municipalización de dicho servicio.

Por otra parte, otro aspecto esencial de esta temática lo constituyen las quejas que se refieren a las irregularidades cometidas en el cobro del servicio, bien en tanto se discrepa el consumo imputado, o bien, se alude a la desigualdad que genera la propia estructura tarifaria, legalmente aprobada en relación con otros vecinos.

Las quejas más significativas relativas a las “Obras Públicas” se refieren esencialmente a las peticiones vecinales de que los Ayuntamientos proyecten y ejecuten obras vinculadas a la implantación y conservación de los servicios municipales de carácter obligatorio.

Respecto de las “Vías Públicas”, los ciudadanos exigen en las quejas presentadas la implantación o renovación del alumbrado público, limpieza viaria y asfaltado de las calles.

En lo atinente a la “Sanidad municipal”, destaca la problemática relativa a la instalación de contenedores para depositar residuos sólidos urbanos junto a las viviendas de los ciudadanos, generando molestias de insalubridad y sanidad ambiental que nos exponen en las diversas quejas.

b) Tráfico urbano.

Sobre dicha temática las quejas presentadas por los ciudadanos aluden a tres aspectos esenciales de la misma, a saber: la ordenación del tráfico, la acción sancionadora de la Administración en esta materia y la problemática relativa a la retirada de vehículos mediante el servicio de grúa.

Por lo que hace a la “Ordenación del tráfico urbano”, la mayoría de quejas formuladas de nuevo se refieren a las propuestas que al respecto presentan determinados vecinos

ante los Ayuntamientos donde residen sin que se les haya comunicado ninguna respuesta al efecto.

En cuanto a los “Expedientes sancionadores” en la materia, las quejas en su mayoría aluden a la tramitación de tales expedientes y al respecto de las garantías procedimentales de los ciudadanos por el ejercicio de la acción sancionadora de la Administración, en concreto, si se aplica debidamente el Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, que aprueba el Reglamento de procedimiento sancionador en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.

Por lo que hace a la “Retirada de vehículos”, la problemática es muy similar a la expresada sobre los expedientes sancionadores.

c) Fiestas.

En esta temática destacan las quejas de los ciudadanos por lo que consideran molestias por contaminación acústica y los daños patrimoniales que sufren como consecuencia de la celebración de festejos populares.

d) Bienes.

Al respecto la mayoría de quejas se refieren a la problemática relativa a la instalación de mercadillos ambulantes en determinados espacios públicos y durante concretos días de la semana, en lo relativo esencialmente a la incidencia de la ordenación del tráfico en la zona y la problemática generada por la renovación de las autorizaciones para ejercer dicha actividad por los vendedores.

e) Régimen jurídico.

Destaca la temática relativa a las quejas de los ciudadanos que han ejercido la acción por responsabilidad patrimonial ante las Administraciones Locales competentes, concurriendo una excesiva dilación en la tramitación y resolución de tales procedimientos.

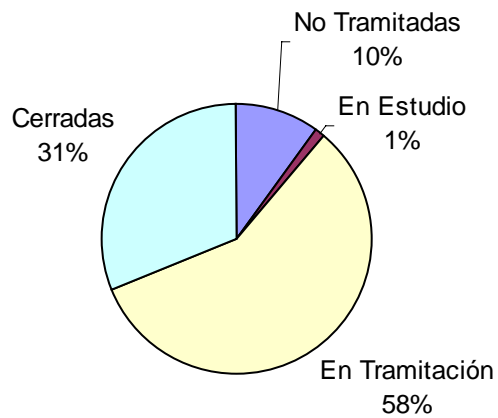
Así como, en materia de asociaciones vecinales la problemática más frecuente que plantean tales quejas se refiere a las dificultades para obtener un local de reuniones y determinadas subvenciones dichas asociaciones por parte los Ayuntamientos respectivos.

Las quejas formuladas al amparo del derecho constitucional de petición aluden a la ausencia de respuesta ante lo solicitado por los ciudadanos por parte de los Ayuntamientos competentes.

2. Servicios y Régimen Jurídico de las Entidades Locales en Cifras

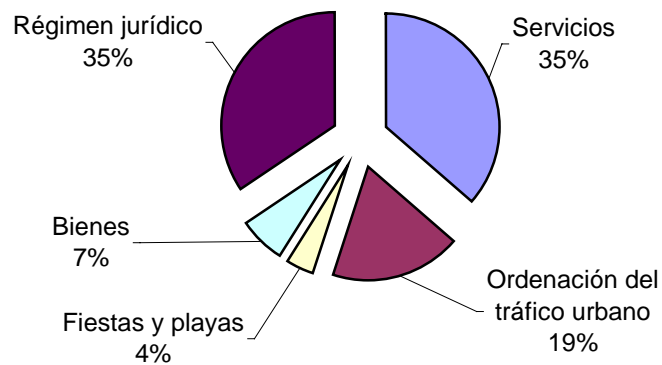
2.1. Análisis Cuantitativo

No Tramitadas	28	10,18%
♦ <i>Pendientes</i>	1	0,36%
♦ <i>No Admitidas</i>	27	9,82%
En Estudio	3	1,09%
En Tramitación	158	57,45%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	157	57,09%
♦ <i>Suspendidas</i>	1	0,36%
Cerradas	86	31,27%
♦ <i>Por solución</i>	25	9,09%
♦ <i>Se solucionará</i>	19	6,91%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	23	8,36%
♦ <i>Resolución</i>	19	6,91%
• Aceptadas	9	3,27%
• No Aceptadas	1	0,36%
• No Contestadas	9	3,27%
Total Quejas	275	100,00%

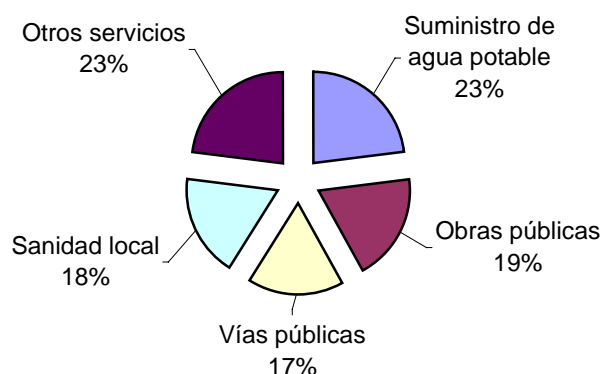


2.2. Análisis Cualitativo

Área de Servicios y Régimen Jurídico de las Entidades Locales	Quejas
Servicios	100
<i>Suministro de agua potable</i>	23
<i>Obras públicas</i>	19
<i>Vías públicas</i>	17
<i>Sanidad local</i>	18
<i>Otros servicios</i>	23
Ordenación del tráfico urbano	51
<i>Expedientes sancionadores</i>	30
<i>Ordenación del tráfico urbano</i>	20
<i>Retirada de vehículos</i>	1
Fiestas y playas	11
<i>Uso de instalaciones náuticas</i>	3
<i>Celebración de espectáculos</i>	4
<i>Fiestas patronales</i>	4
Bienes	18
<i>Utilización y explotación</i>	13
<i>Investigación, deslinde y recuperación del dominio público</i>	5
Régimen jurídico	95
<i>Responsabilidad patrimonial</i>	16
<i>Contratación</i>	5
<i>Asociaciones de vecinos</i>	10
<i>Derecho de petición</i>	40
<i>Otras quejas</i>	24
Total área servicios y régimen jurídico de las entidades locales	275



3. SERVICIOS



3.1. Suministro de agua potable

Una parte importante de quejas que aluden a los servicios públicos locales, como también ha sucedido en años anteriores, se refieren al suministro domiciliario de agua potable en los siguientes aspectos.

Se sigue constatando en diversas quejas la irregularidad que supone la ausencia o la dilación por los Ayuntamientos afectados de instruir y tramitar los preceptivos expedientes para proceder la municipalización de dicho servicio como así lo exige la legislación de aplicación.

Como ejemplo de lo expuesto puede servir el objeto de la queja nº 051230, donde un ciudadano planteaba ante esta Institución que el servicio de abastecimiento de agua potable se prestaba en la urbanización donde reside por una empresa privada en el municipio de Peñíscola y, según su parecer, se estaban cometiendo ciertas anomalías en el cobro por la prestación del servicio.

Tras haber verificado tal extremo en la información municipal recibida se reiteró el parecer de esta Institución, formulando el correspondiente recordatorio de cumplimiento del deber legal al Ayuntamiento de Peñíscola, referido a que se instruya el preceptivo expediente de municipalización del servicio al amparo de lo dispuesto en el artículo 86, párrafo tercero, de la Ley 7/1985, de Bases de Régimen Local.

Dado que el abastecimiento y suministro de agua potable tiene el carácter legal de servicio público de titularidad municipal, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 25, 26 y 86, párrafo tercero, de la Ley 7/1985.

Tal régimen jurídico determina que el expresado servicio público municipal ostente el carácter de obligatorio y reservado por lo que debe ser municipalizado por el Ayuntamiento, constituyendo una situación transitoria e irregular la prestación exclusivamente privada del servicio, sin que la empresa en cuestión tenga vinculación

alguna con el Ayuntamiento, cuando debe ser dicho ente público en cuanto titular del servicio el que debe aprobar su forma de gestión.

Y en tanto en cuanto se resuelva la preceptiva municipalización del servicio, por parte del Ayuntamiento se debe velar por la adecuada prestación del mismo con continuidad, regularidad y calidad sanitaria.

Por parte del indicado Ayuntamiento se informó que las tarifas que cobra la empresa suministradora citada son las aprobadas por la Comisión de Precios de la Comunidad Valenciana, pero no se ha recibido informe sobre el recordatorio de cumplimiento de deber legal que se formuló en los términos expuestos.

Otro aspecto de la problemática enunciada en este epígrafe viene constituido, según ponen de manifiesto diversas quejas, que los ciudadanos consideran que no tendrían que sufragar los gastos para la instalación y mantenimiento de las acometidas que les dan el servicio público indicado, sino que tales gastos deberían ser a cargo de tales compañías suministradoras.

En este sentido, habría que señalar que constituye práctica habitual establecer en las Ordenanzas municipales que los gastos de instalación y mantenimiento de tales acometidas corren a cargo del usuario, lo que contravenía la Orden del Ministro de Industria de fecha 9 de diciembre 1975, por la que se aprueban las normas básicas para las instalaciones interiores de suministro domiciliario de agua potable, que fue derogada expresamente por el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación, en su disposición derogatoria.

Por tanto, desde la entrada en vigor del citado Real Decreto habrá que estar en cada caso a lo que dispongan las Ordenanzas del municipio respectivo.

Al respecto, puede resultar ilustrativo el contenido de la queja nº 051957, que presentó un ciudadano en relación a que en la Ordenanza aprobada por el Ayuntamiento de Ayora se contemplaba que las averías que se produzcan en las acometidas correspondientes serán a cargo de los usuarios del servicio.

En el presente supuesto dicho ciudadano manifestaba que los daños que sufrió la acometida referida se debían a la frecuente circulación de camiones por el camino al que se accede a su vivienda, así como que tal circunstancia obedecía a que se estaban ejecutando obras de acondicionamiento del referido viario de promoción y financiación municipal.

Las mencionadas circunstancias se habían puesto en conocimiento de la Alcaldía de Ayora según nos precisaba el autor de la queja, pero no había recibido contestación y hacia más de un año desde que formuló dicho escrito, por lo que esta Institución formuló ante la expresada Autoridad municipal recordatorio del deber legalmente establecido de resolver las peticiones que presenten los ciudadanos ante las Administraciones Públicas en un plazo máximo de tres meses y en el supuesto que se acreditara que la rotura de la acometida fue producida con motivo de las obras

municipales de acondicionamiento del mencionado camino, se asuman los costes de su reparación por el Ayuntamiento de Ayora.

No se ha recibido ninguna respuesta al efecto de la indicada Corporación municipal.

Otro aspecto esencial de esta temática se refiere a las quejas presentadas por los ciudadanos por las irregularidades concurrentes en el cobro del servicio, en especial, por discrepar del consumo imputado por las compañías suministradoras.

Sobre tales cuestiones versa la queja nº 051984, donde una ciudadana nos ponía de manifiesto que por personal del Ayuntamiento de Montesa se había procedido a retirar su aparato contador del suministro domiciliario de agua potable, sin previo aviso y dejando la puerta del mismo tirada en la acera.

Se recibió informe municipal en el que se expresa que dicho aparato se retiró porque funcionaba incorrectamente y así se verificó por los servicios técnicos municipales.

En el mes de enero de 2006 se sustituyó el segundo contador instalado en el año 2005 por otro nuevo, con objeto que la autora de esta queja pueda proceder a verificar la idoneidad del funcionamiento del instalado en el año 2005 y el primero que existía.

El Ayuntamiento realizó una estimación objetiva del consumo en 76.69 euros.

La interesada alegó que se le tendría que haber notificado la sustitución del primer aparato contador, así como, considera que el mismo estaba en buenas condiciones ya que el bajo e, incluso, inexistente consumo se debía a que la vivienda en cuestión era segunda residencia y llevaba tiempo sin que se habitase la misma. Al respecto, presentó dos actas de la Conselleria de Empresa en que se califica como “apto” el funcionamiento del primer y segundo aparato contador.

En este sentido, en la medida en que la verificación del aparato contador ha sido positiva esta Institución consideró que no procede la estimación objetiva para el cálculo de la tarifa, sino la aplicación de los consumos anotados, por lo que se le sugirió a la Alcaldía de Montesa que se realice una nueva liquidación de conformidad a los datos obtenidos en las anotaciones de consumo realizadas y, en su caso, procediendo a la devolución de la cantidad indebidamente ingresada por la interesada en concepto de la estimación objetiva de consumo materializada.

También se le recomendó a dicha Autoridad municipal que cuando se proceda a la sustitución de los aparatos contadores de la localidad se avise previamente a los interesados y se les haga saber el motivo de dicho proceder.

Por la Alcaldía de Montesa se informó a esta Institución que se aceptaba en sus términos la resolución que se le dirigió, precisando que se practicará previo aviso para sustituir los aparatos en cuestión a los vecinos de la localidad, se procederá a realizar una nueva liquidación sobre el consumo anotado anulando la estimación realizada en su día del consumo domiciliario de agua potable y que no corresponde realizar ninguna

devolución de ingreso ya que el mismo no se efectuó, por lo que se procedió al cierre del referido expediente de queja.

En lo atinente a las quejas en tramitación de este epígrafe aludidas en el Informe de la anterior anualidad, los expedientes identificados con el nº 050397 y 050091 se procedió a su cierre, al aceptarse la resolución que se dictó por los Ayuntamientos afectados.

Y también se procedió al cierre de la queja nº 041126 al considerar que la actuación que llevó a cabo el Ayuntamiento de Llíber fue correcta.

3.2. Obras Públicas

En lo referido a este epígrafe la mayor parte de las quejas presentadas ante esta Institución por los ciudadanos se refieren a la falta de atención respecto a las demandas que formularon ante sus respectivos Ayuntamientos con objeto que promuevan las obras necesarias para la conservación y mejora de los servicios municipales obligatorios, manifestándonos con carácter general que ni siquiera han recibido respuesta de tales Administraciones Públicas a tan legítimas peticiones cívicas.

Al respecto pueden resultar extremadamente ilustrativos los siguientes expedientes de queja.

La queja nº 050098 que presentó un vecino de Godella, donde manifestaba que había presentado ante el Ayuntamiento de dicho municipio numerosos escritos en los que denunciaba que no se limpiaban con la suficiente frecuencia las alcantarillas de determinada parte del término municipal, por lo que el sistema de desagüe no funcionaba adecuadamente cuando se producían lluvias, generándose grandes charcos e inundaciones en los alrededores de su domicilio.

Nos precisaba dicho ciudadano que a pesar de tales escritos no había recibido ninguna respuesta al efecto y no se había adoptado ninguna medida que paliara la problemática denunciada.

En la información municipal que recibió esta Institución se indicaba que durante el mes de mayo del año 2005 se acometieron determinadas obras y actuaciones con el fin de solucionar el objeto de dicho expediente de queja.

El autor de la queja al tener conocimiento del indicado informe municipal presentó escrito de alegaciones, donde manifestaba que efectivamente pudo comprobar que en la expresada fecha se acometieron las actuaciones mencionadas por el Ayuntamiento que habían paliado en parte la problemática concurrente.

En todo caso, nos indicaba que seguía sin recibir respuesta a los reiterados escritos que presentó.

Esta Institución recordó a la Alcaldía de Godella el inexcusable cumplimiento del deber de contestar motivadamente a los escritos que presentó el autor de la queja en el plazo

máximo de tres meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42, párrafo tercero, de la Ley 30/1992, ya que había excedido ampliamente dicho plazo sin cumplir la expresada obligación legal.

Asimismo, se le sugirió a la citada Autoridad municipal que para resolver en su integridad la problemática objeto de esta queja, se adopten cuantas medidas resulten precisas para garantizar el adecuado estado de salubridad y limpieza del alcantarillado en cuestión recabado los oportunos informes técnicos al efecto.

Por la Alcaldesa de Godella se comunicó que se aceptaba en su integridad la resolución que se le dirigió por esta Institución.

En la queja nº 060550 nos manifestaba una vecina del municipio de Godella que existe un espacio urbano destinado a un parque infantil, que sirve de entrada a un colegio colindante al mismo, donde las instalaciones y juegos existentes, en su opinión, no reúnen las adecuadas condiciones de seguridad ni de higiene, por lo que puso en conocimiento de la Alcaldía de tales hechos sin haber recibido ninguna contestación.

En la información municipal recibida se detallan las obras y actuaciones llevadas a cabo en el referido parque infantil para solucionar la problemática denunciada, habiendo dado cuenta de ello a la autora de la queja.

No obstante, dicha ciudadana alegó que todavía persisten problemas con los balancines de los columpios existentes que pueden generar riesgos a los niños que utilicen las instalaciones, así como, que dicho parque carece de sistema de drenaje, por lo que si llueve se inunda e impide el acceso al centro escolar colindante.

En este sentido, se le recomendó a la Alcaldía citada que a la mayor brevedad posible se proceda a ordenar la inspección técnica de las instalaciones existentes en dicho parque infantil y se acometa el arreglo de las deficiencias en los balancines existentes.

Asimismo se le sugirió la conveniencia de realizar un nuevo drenaje del parque en cuestión o mejorar el actual para evitar los perjuicios que se generan cuando llueve en el municipio.

Por la Alcaldesa de Godella se aceptó la resolución indicada, por lo que se procedió al cierre del aludido expediente de queja.

3.3. Vías públicas urbanas

Las quejas mas significativas relativas a las vías públicas urbanas se siguen refiriendo, como en años anteriores, a la exigencia de los ciudadanos ante los Ayuntamientos correspondientes de la implantación o mejora de los servicios municipales obligatorios que se establecen en el artículo 26, párrafo primero, apartado a) de la Ley 7/1985, de Bases de Régimen Local.

Dicho precepto determina como servicios públicos que se deben prestar en todos los municipios:

“Alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, pavimentación de las vías públicas y control de alimentos y bebidas”.

Todo ello, sin perjuicio de los servicios obligatorios adicionales que establece dicho precepto en función de la población de derecho de los distintos municipios.

Conviene tener presente respecto de los servicios municipales obligatorios dos consecuencias jurídicas esenciales en las exigencias de los ciudadanos para su implantación.

De una parte, a tenor de lo dispuesto en el artículo 18, párrafo primero, apartado g), de la Ley 7/1985, constituye un derecho vecinal exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio.

De otra parte, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 170, párrafo segundo, apartado b), del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, podría entablarse reclamación vecinal contra el presupuesto municipal aprobado anualmente por la siguiente causa:

“Por omitir el crédito necesario para el cumplimiento de obligaciones exigibles a la entidad local, en virtud de precepto legal o de cualquier otro título legítimo”.

Sobre la expresada temática destaca el contenido de la queja nº 060624 que presentó ante esta Institución un vecino del municipio de Rojales, manifestándonos que la vía pública donde ubica su vivienda carece de los servicios de abastecimiento domiciliario de agua potable y de alcantarillado, por lo que había denunciado tal circunstancia ante la Alcaldía de la localidad sin que hubiera recibido ninguna respuesta.

Tras haber recabado la pertinente información de la Alcaldía indicada, se nos remitió informe donde se nos indica que en breve se acometerán las obras públicas necesarias para la implantación de dichos servicios públicos, dado que ya se ha encargado la redacción de los proyectos técnicos correspondientes y así se le ha comunicado al autor de la queja.

Esta Institución le sugirió a la citada Alcaldía que dado el carácter obligatorio de la disponibilidad de tales servicios públicos, se procediera a la mayor brevedad posible a la ejecución de las obras necesarias para su implantación y debido funcionamiento, habiéndose aceptado la indicada Sugerencia por la Alcaldía de Rojales se procedió al cierre de esta queja.

También resulta ilustrativa en esta temática la queja nº 051273 que presentaron varios vecinos del municipio de El Puig, donde nos manifestaban que en la urbanización donde residen no se prestaba el servicio de alumbrado público.

En el informe municipal que se emitió se aludía que dicho servicio y el resto de obras de urbanización de la ubicación donde residen los autores de la queja no se había procedido a su recepción por el Ayuntamiento, aunque si que procedió a su ofrecimiento formal por el agente urbanizador de tal actuación urbanística desde hacía seis meses.

Asimismo se precisaba en dicho informe que no existía habilitación presupuestaria suficiente en el presupuesto municipal para atender dicho servicio público.

Esta Institución formuló recordatorio de cumplimiento del deber legal contenido en el artículo 26, párrafo primero, apartado a), de la Ley 7/1985 a la Alcaldía de El Puig.

Dicha resolución se emitió con fundamento en que el servicio público en cuestión tiene el carácter de obligatorio, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 188 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana, que las obras de urbanización realizadas por el Urbanizador competente y ubicadas en dominio público, se entenderán recibidas a los tres meses de su ofrecimiento formal al Ayuntamiento sin respuesta administrativa expresa.

Y en todo caso resulta obligación ineludible de las Corporaciones municipales habilitar los créditos necesarios para la implantación de los servicios públicos obligatorios, cual es, el supuesto del alumbrado público.

Por la Alcaldía de El Puig se nos informó que se aceptaba la resolución indicada, por lo que se resolvió el cierre de esta queja.

Otro aspecto destacable de las quejas que presentaron los ciudadanos respecto a la temática de las Vías públicas urbanas viene constituido por la ausencia de respuesta municipal respecto de las peticiones vecinales de información sobre los referidos servicios municipales obligatorios.

Al respecto resulta imprescindible afirmar que constituye una auténtica obligación jurídica de los distintos Ayuntamientos resolver las peticiones presentadas por los ciudadanos en el plazo supletorio de tres meses y proceder a su preceptiva notificación, a tenor de lo dispuesto en los artículos 42, párrafos primero y tercero y 89, párrafo cuarto, de la Ley 30/1992, pero teniendo además presente que constituye un derecho vecinal reconocido en el artículo 18, párrafo primero, apartado e), de la Ley 7/1985: *“Ser informado, previa petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipal, de acuerdo con lo previsto en el artículo 105 de la Constitución”*.

Sobre el indicado aspecto de esta temática destaca el objeto de la queja nº 051864, que formularon varios vecinos del municipio de Olocau que manifestaban la ausencia de respuesta ante las reiteradas peticiones de información dirigidas a la Alcaldía de la

localidad, referidas a los costes económicos de varias obras de asfaltado de diversas calles de tal municipio.

Por la Alcaldía de la localidad se informó a esta Institución que no se dio ninguna contestación a dichos ciudadanos por exceso de trabajo y por la indeterminación de la liquidación final de las obras, ya que se estaba pendiente de elaborar el acta de liquidación definitiva de dichas obras.

Dados los términos de tal información se formuló a la Alcaldía de Olocau recordatorio del cumplimiento del deber establecido legalmente de facilitar respuesta a las peticiones presentadas por los autores de esta queja y expedir la documentación solicitada dado el tiempo transcurrido desde que se presentaron tales solicitudes.

Dicha Autoridad municipal nos informó que aceptaba el expresado recordatorio de cumplimiento de deber legal y procedía a expedir información pormenorizada al respecto a los ciudadanos interesados, por lo que se procedió al cierre de este expediente.

3.4. Sanidad municipal

Las quejas que confiaron los ciudadanos a esta Institución sobre las competencias municipales en materia de sanidad se refieren a una variada temática.

Pueden ser ilustrativas de lo expuesto el contenido y objeto de los expedientes nº 051009 y 060293.

En la queja nº 051009 nos manifestaba una ciudadana de Crevillente los nocivos efectos para su salud y la sanidad ambiental que suponían la ubicación de varios contenedores de basura frente a la puerta de entrada en su domicilio, dada la acumulación diaria de residuos sólidos en ellos y sus alrededores generando un clima de insalubridad de dicho espacio urbano, que incluso influye en las adecuadas condiciones de habitabilidad de su vivienda, en especial, durante la época estival.

En la información municipal que se remitió a esta Institución se adjunta informe técnico donde se considera adecuada la ubicación de tales contenedores, no compartiéndose tales extremos por la autora de esta queja dadas las consecuencias nocivas que le están generando.

Esta Institución, como reiteradamente viene recomendando en situaciones semejantes, considera que las autoridades locales deben adoptar cuantas medidas resulten precisas para garantizar respecto de la presente problemática el derecho constitucional a la salud –artículo 43 de la Constitución- y a un medio ambiente adecuado de los ciudadanos – artículo 45 de la Constitución-, centrando su actividad en los siguientes aspectos:

- Verificar escrupulosamente el cumplimiento de los horarios establecidos para el depósito de la basura por parte de los usuarios.

- Controlar y, en su caso, sancionar las conductas de quienes, en una muestra de poco civismo, depositen la basura fuera y junto a dichos dispositivos de almacenaje de la misma.
- En el supuesto que esta última circunstancia se produzca, garantizar la adecuada recogida y limpieza de los contenedores en cuestión y de sus inmediaciones.

Por la Alcaldía de Crevillente se nos comunicó que se aceptan las indicadas recomendaciones por lo que se procedió al cierre de este expediente.

También destaca el objeto de la queja nº 060293 que presentó un funcionario del Ayuntamiento de Elda, donde nos indicaba que a pesar de haber presentado denuncia por escrito con fecha 2 de diciembre de 2005 ante la Alcaldía de esa ciudad, por incumplimiento de la prohibición de fumar en las dependencias municipales por parte de un Concejal de la Corporación y que, a pesar del informe evacuado por dos policías locales corroborando tales hechos, no se ha incoado el preceptivo expediente sancionador.

La información remitida por la Alcaldía de la ciudad de Elda indica que los hechos denunciados fueron “supuestamente producidos” antes de la entrada en vigor de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de Medidas Sanitarias frente al Tabaquismo y Reguladora de la Venta, el Suministro, el Consumo y la Publicidad de los Productos del Tabaco, por lo que dicha Alcaldía no adoptó decisión sancionadora alguna.

Esta Institución recordó a la indicada Autoridad municipal la obligación de dar cumplimiento a los deberes establecidos en el Decreto Legislativo Valenciano 1/2003, de 1 de abril, en punto a prescribir la prohibición de fumar en las dependencias de la Administración Pública destinadas a la atención directa al público y al respecto se contienen competencias sancionadoras de los alcaldes para imponer multas de hasta 12.000 euros –artículo 54-, en tanto en cuanto dicha norma y otras concordantes sí que estaban en vigor cuando se produjeron los hechos en cuestión.

No se ha recibido respuesta al respecto de la Alcaldía de Elda.

Respecto de las quejas aludidas en este epígrafe del Informe correspondiente a la anterior anualidad, la Alcaldía de San Miguel de Salinas no remitió el preceptivo informe sobre la aceptación de la resolución objeto de la queja nº 050682.

Mientras que la Alcaldía de La Romana nos comunicó que aceptaba la resolución referida a la queja nº 050818, por la que se acordó el cierre de la misma.

3.5. Otros servicios

Han sido diversas las quejas que han presentado los ciudadanos relativas al aludido epígrafe.

Pueden resultar ilustrativos los expedientes de queja que a continuación se mencionan.

En la queja nº 050242 nos manifestaba la ciudadana que la formuló, su discrepancia con la resolución que dictó la Alcaldía de Gorga, por la que se le denegó su petición de empadronamiento en base a que no residía en la misma la mayor parte del año natural.

Por esta Institución, tras un pormenorizado estudio de la doctrina jurisprudencial aplicable al caso, se formuló recomendación a la Alcaldía citada con el fin que revocara la indicada resolución, ya que sería suficiente la simple voluntad o ánimo de residir en el municipio durante la mayor parte del año el criterio determinante para estimar la petición de dicha ciudadana.

La Alcaldía de Gorga nos manifestó que no aceptaba dicha resolución, ya que tras realizar diversas visitas de inspección por los servicios municipales a la vivienda de la autora de la queja no se encontraba allí dicha ciudadana, por lo que resulta evidente que en el municipio de Gorga no reside la mayor parte del año.

La queja nº 051905 alude a que dos ciudadanos pretendían presentar en el registro municipal de Venta del Moro (Valencia) un escrito dirigido a la Delegación provincial de Medio Ambiente de la ciudad de Cuenca.

Según nos manifestaron en su escrito de queja, el personal de dicho Ayuntamiento se negó a admitir y cursar el escrito, sugiriéndoles que lo presentaran en el registro del Ayuntamiento de la conyuense localidad de Minglanilla.

La Alcaldía de Venta del Moro informó a esta Institución que tal hecho se produjo como consecuencia que dicha Corporación municipal no tiene suscrito Convenio al efecto con la Administración General del Estado, por la que existe una imposibilidad jurídica de registrar y cursar los escritos dirigidos a cualquier órgano de la Administración General del Estado o de otra Comunidad Autónoma que no sea la Comunidad Valenciana.

Ante lo expresado, se dirigió a la Alcaldía citada sugerencia relativa a que se estudiara y valorara la posibilidad de suscribir el Convenio previsto en el artículo 38, párrafo cuarto, de la Ley 30/1992, con el fin de garantizar debidamente el derecho de los ciudadanos de presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la totalidad de Administraciones Públicas en ese Ayuntamiento.

La Alcaldesa de Venta del Moro comunicó a esta Institución, que dados los escasos medios personales y materiales que dispone dicho Ayuntamiento, no está previsto suscribir a corto plazo el Convenio objeto de la indicada sugerencia.

Esta Institución sigue reiterando en los expedientes de queja que se presentan por los ciudadanos que aluden a la expresada temática, la trascendencia que tiene que por los distintos Ayuntamientos se suscriban los convenios previstos en la citada legislación de procedimiento administrativo, ya que sólo así pueden resultar plenamente garantizados la mayoría de los derechos de los ciudadanos frente a las distintas Administraciones Públicas reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992.

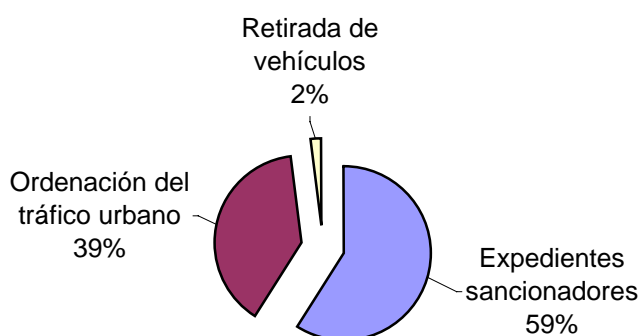
Asimismo también se resolvió el cierre con seguimiento de actuaciones respecto de las quejas de oficio iniciadas por esta Institución con el nº 052042 y 052104.

Respecto de la queja nº 052042 –Queja de Oficio nº 65/2005-, referida a la necesidad de mejorar el transporte urbano desde la ciudad de Castellón de la Plana a la Universitat Jaime I, dadas las iniciativas y actuaciones materializadas por el Ayuntamiento de tal ciudad, según obran en la información que se recibió por esta Institución y que se contrastó con el Rectorado de la Universitat Jaime I, se resolvió dicha queja en los términos indicados.

Por lo que hace a la queja nº 052104 –Queja de Oficio nº 80/2005-, relativa a las condiciones de accesibilidad de los centros de lectura pública autonómicas y municipales para las personas discapacitadas.

Tras haber recibido los informes requeridos de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte y de los Ayuntamientos de Valencia, Alicante y Castellón de la Plana, donde se incidía en emprender y concretar iniciativas y proyectos para hacer factible el reto de la accesibilidad para dichas instalaciones, se resolvió el cierre de esta queja con el correspondiente seguimiento de tales proyectos.

4. ORDENACIÓN Y CONTROL DEL TRÁFICO URBANO



4.1. Ordenación del Tráfico Urbano

Por lo que hace al expresado epígrafe, de nuevo la mayoría de quejas presentadas por los ciudadanos aluden a las distintas propuestas que dirigieron a sus respectivos Ayuntamientos sobre aspectos relacionados con la ordenación y control del tráfico urbano y no obtuvieron ninguna resolución ni respuesta por parte de dichas Corporaciones municipales.

Como ya se indicó en la temática relativa a los servicios locales, es necesario tener presente los deberes que impone la legislación aplicable a los distintos Ayuntamientos en punto a resolver y practicar notificación de lo resuelto a los ciudadanos, en concreto,

lo prescrito en los artículos 42, en sus párrafos primero y tercero, así como 89, párrafo cuarto, de la Ley 30/1992.

Y sólo cumpliendo escrupulosamente tales deberes por las Administraciones Públicas obligadas pueda garantizarse debidamente los derechos de los ciudadanos y vecinos, referidos a la descrita temática, conforme a lo previsto en el artículo 35, párrafo a), de la Ley 30/1992, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 18, apartado primero en su párrafo e), de la Ley 7/1985, a saber:

-Artículo 35 de la Ley 30/1992:

“Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen los siguientes derechos:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copia de documentos contenidos en ellos”.*

-Artículo 18 de la Ley 7/1985:

“1. Son derechos y deberes de los vecinos:

...e) Ser informado, previa petición razonada...”.

También en este aspecto de las quejas referidas en este epígrafe y así sucedía en las relativas a los servicios locales, normalmente la resolución o respuesta municipal ante las referidas demandas de la ciudadanía se produce una vez se solicita el preceptivo informe a tales Ayuntamientos por esta Institución, ya que hasta entonces reina el más absoluto silencio de tales Administraciones suponiendo dicha actitud un manifiesto y ostensible incumplimiento de sus obligaciones legales que conlleva una vulneración efectiva de los derechos de los ciudadanos en los términos expuestos con anterioridad.

Resulta significativo al respecto, el expediente de queja nº 050782, donde un vecino de la ciudad de Valencia solicitó de la Alcaldía que se repusieran los bolardos que existían en una plaza colindante a su vivienda y que se quitaron por la realización de unas obras de demolición de un edificio, dada la peligrosidad concurrente por el tráfico de vehículos en los accesos a su vivienda y el aparcamiento indebido de automóviles en los laterales de la plaza en cuestión desde que se quitaron los mismos.

En este caso el autor de la queja recibió comunicación de la Concejalía competente, donde se le indicaba que no se procedería a instalar los bolardos existentes al suponer un obstáculo para el acceso de vehículos de emergencia, pero habiendo presentado un escrito de alegaciones al efecto ya no recibió ninguna comunicación de la Concejalía.

Nos informó la Alcaldía de Valencia su parecer al respecto y que en próximas fechas se procedería a notificar al interesado la desestimación de sus alegaciones en el escrito que presentó en el registro municipal.

Esta Institución formuló recomendación a la Alcaldía de Valencia en el sentido que adopte las medidas presupuestarias y organizativas que resulten pertinentes para mejorar las condiciones actuales del tráfico en la plaza y espacio urbano objeto de esta queja.

Por la indicada Autoridad municipal se informó que aceptaba la referida recomendación, por lo que se procedió al cierre de esta queja.

En términos muy parecidos se planteó y resolvió la queja nº 060478, que formuló el representante de un colectivo vecinal de la ciudad de Valencia indicando la problemática del tráfico rodado que sufren los vecinos del “Barri del Mercat” y que habiendo puesto en conocimiento tal circunstancia ante el Ayuntamiento no había recibido ninguna respuesta al respecto, produciéndose la misma una vez se solicitó la preceptiva información por esta Institución y habiéndose aceptado por la Alcaldía de Valencia la resolución que se dictó en idéntico sentido al expresado en la queja anteriormente aludida, se resolvió el cierre de dicho expediente.

Otro aspecto de la temática enunciada viene constituido por las quejas que plantean los ciudadanos referidas a la legalidad de los Ordenanzas y Reglamentos que dictan los Ayuntamientos para regular la ordenación del tráfico urbano y otras cuestiones conexas al mismo.

Al respecto destaca la queja nº 060352, que presentó un representante sindical del Ayuntamiento de Alicante en relación al Reglamento de Régimen Interno para el funcionamiento del servicio público de estacionamiento público regulado en superficie que aprobó dicho Ayuntamiento, donde manifestaba diversas contradicciones de dicho Reglamento y de la propia Ordenanza municipal vigente con la legislación de aplicación de superior rango jerárquico.

Tras haber requerido de la Alcaldía de la ciudad de Alicante en reiteradas ocasiones información pormenorizada sobre el contenido de dicho escrito de queja, la misma no se recibió pero se dictó resolución al efecto, en base a los datos suministrados por el autor de la queja y atendiendo los aspectos que más inciden en los derechos constitucionales de los ciudadanos.

La resolución de esta Institución se centró, esencialmente, en verificar si el rango normativo y objeto de dicho Reglamento y Ordenanza se ajustaban al régimen jurídico establecido en la Ley Orgánica 17/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en lo referido a las funciones reguladas en dicho Reglamento y en la propia Ordenanza vigente de Estacionamiento en Superficie con Limitación Horaria respecto del controlador del estacionamiento.

Teniendo presente que el controlador del estacionamiento en superficie no solamente capta imágenes fotográficas, sino que mediante terminales portátiles de denuncias captura datos esenciales como matrícula, marca, modelo y color del vehículo, lugar y hora en que se produce la infracción.

En este sentido la Agencia estatal de Protección de Datos ha tenido la ocasión de pronunciarse acerca de la obligación legal de crear ficheros de datos por los Ayuntamientos y notificarlos a la misma en los supuestos de denuncias por infracción de ordenanzas municipales de estacionamiento en superficie, en concreto, en sus Resoluciones identificadas como R/00479/2005 y R/00480/2005 de 11 de julio.

Y no constando a esta Institución que el Ayuntamiento de Alicante haya creado el fichero de datos por denuncias debidas a infracciones a la Ordenanza municipal de Estacionamiento en Superficie con Limitación Horaria, se le recomendó a la Alcaldía de dicha ciudad que adoptara las iniciativas necesarias para la creación del indicado fichero de datos.

No se ha recibido ninguna comunicación al respecto de la indicada Autoridad municipal.

Respecto del expediente de queja nº 051178, referido en el Informe de la anterior anualidad, se procedió al cierre del mismo al quedar solucionada la problemática que nos confió el autor de la queja.

4.2. Expedientes sancionadores

Las quejas presentadas por los ciudadanos en materia de expedientes sancionadores por infracciones a la legislación sobre tráfico, en su mayoría aluden a que por parte de los distintos Ayuntamientos no se observan adecuadamente o, incluso, se vulneran las garantías procedimentales de los mismos contenidos esencialmente en el Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero.

En varias quejas se pone de manifiesto que los ciudadanos interesados no han recibido la preceptiva notificación respecto del inicio ni la resolución del expediente sancionador y, en cambio, sí que les llegó la notificación de la providencia de apremio en la fase del procedimiento de recaudación en vía ejecutiva.

Cuando esta Institución ha llegado a verificar en las investigaciones iniciadas al respecto el expresado extremo y al considerar que la falta de diligencia a la hora de practicar las notificaciones por los Ayuntamientos intervinientes supone una vulneración de los derechos de los ciudadanos a ser informados de la infracción cometida y su posterior defensa, que constituyen el núcleo esencial del derecho reconocido en el artículo 24 de la Constitución, como así lo reconoce la reiterada doctrina del Tribunal Constitucional –Sentencias 18/1981, de 8 de junio; 54/2003, de 24 de marzo; 145/2004, de 13 de septiembre-, ha formulado recomendación dirigida a la Alcaldía interviniente para que proceda a revocar la sanción económica impuesta y la providencia de apremio en cuestión y, en consecuencia, se proceda a la devolución por indebida de la cantidad ingresada por los ciudadanos en el indicado concepto.

Así se procedió en el expediente de queja nº 051817, donde por parte de la Alcaldía de Elche nos informó que se procedía a revocar la multa impuesta a la ciudadana autora de esta queja y a la devolución de los 55,73 euros que ingresó al efecto.

De igual modo sucedió respecto del Ayuntamiento de Tavernes de la Valldigna en la queja nº 060745, habiéndose procedido a la devolución de la cantidad de 78,98 euros que ingresó la autora de la queja en los conceptos de multa, recargo e interés de demora.

También en algunos expedientes de queja se pone de manifiesto por los ciudadanos ante esta Institución que no son objeto de resolución los recursos en vía administrativa que interponen los mismos ante las multas en esta temática impuestas por los Ayuntamientos, es decir, contra la resolución de tales expedientes sancionadores.

Al respecto, esta Institución ha recordado a los Ayuntamientos afectados el ineludible cumplimiento del deber de resolver y notificar los recursos de reposición interpuestos por los ciudadanos en el plazo máximo de un mes, conforme prescribe el artículo 117.2 de la Ley 30/1992, así como además de cumplir el expresado deber legal resulta necesario ser absolutamente congruente la resolución que se dicte con lo razonado y solicitado por el ciudadano en el escrito por el que interponga dicho recurso en vía administrativa y por que resulte de dicho expediente –artículo 113.2 de la Ley 30/1992-.

Tales consideraciones se contienen en la resolución de la queja nº 060725 que se dirigió a la Alcaldía de Benidorm, sin que se nos haya comunicado respuesta al respecto.

4.3. Retirada de vehículos

La referida temática también se enmarca en el aspecto anteriormente expresado respecto de la falta de observancia e, incluso, la vulneración de las garantías de los ciudadanos respecto de la actuación materializada por los Ayuntamientos.

En concreto, en los expedientes de queja presentados por los ciudadanos se manifiesta la ausencia de notificación en la iniciación de los expedientes sancionadores en cuestión que conllevan la retirada de los vehículos, así como la falta de resolver y notificar los recursos que en vía administrativa interponen los mismos contra las sanciones impuestas por los Ayuntamientos y las tasas liquidadas por la retirada del vehículo por el servicio municipal de grúa correspondiente.

La descrita problemática puede en buena medida plasmarse en el objeto de la queja nº 051950, que formuló un ciudadano ante la ausencia de haber obtenido notificación de la resolución de un recurso de reposición que interpuso ante la Alcaldía de Moncada, referida a la resolución de un expediente sancionador en materia de tráfico con imposición de multa y liquidación de tasas por el arrastre de su vehículo por la Policía Local.

La Alcaldía de Moncada indica que se procedió según lo descrito por haber aparcado dicho ciudadano en una zona en la que se estableció una prohibición extraordinaria de aparcamiento, como consecuencia de celebrarse las fiestas patronales del municipio.

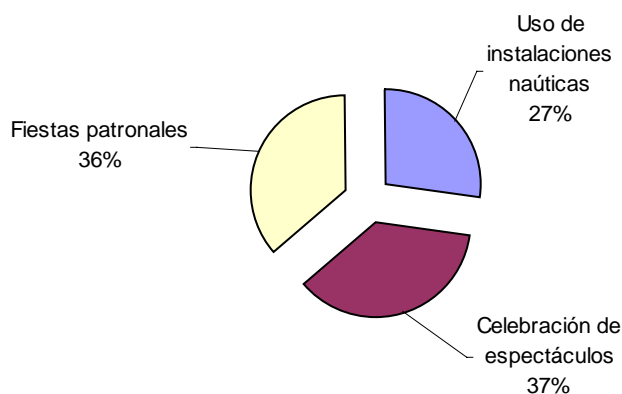
Por el autor de la queja se alegaba que la señalización que prohibía el aparcamiento se colocó indebidamente, ya que se fijó en la ventana de una vivienda y era de reducidas dimensiones lo que dificulta en extremo su visualización.

Tras haber requerido la preceptiva información municipal se dictó resolución notificándose la misma en forma al autor de la queja, por la que se desestima el recurso de reposición interpuesto.

En todo caso esta Institución recomendó a la Alcaldía de Moncada que se estudiaran y valoraran detenidamente la totalidad de antecedentes obrantes en dicho expediente con el fin de acordar si procedía la revocación de la sanción que se impuso al autor de la queja y la liquidación de la tasa referida que se le practicó.

Por dicha Autoridad municipal se nos comunicó que habiendo procedido de nuevo al estudio de tales antecedentes se ratificaba lo resuelto.

5. FIESTAS



Han sido diversas las quejas presentadas por los ciudadanos referidas a las fiestas organizadas en varias localidades de la Comunidad Valenciana, en la mayoría de las mismas su objeto es manifestarnos las molestias que sufren sus autores como consecuencia del ambiente musical, bullicio callejero y concentración de jóvenes en las vías públicas hasta altas horas de la madrugada.

Por tanto, la presente temática en buena medida se reconduce a la problemática de la contaminación acústica, si bien con la peculiaridad que la misma se refiere a días concretos y sobre todo afecta al horario nocturno.

En alguna de las quejas la problemática expresada se agrava ya que la duración de la misma abarca toda la temporada estival, dado que además de la celebración de las fiestas en cuestión, tienen lugar varios conciertos nocturnos y sobre todo la existencia de chiringuitos musicales que se instalan en las playas.

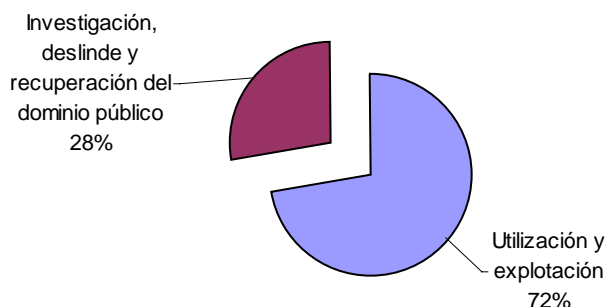
Buena prueba de lo expresado lo constituye el objeto de la queja nº 060957, que nos confió una ciudadana que reside en la zona de la playa de Burriana, precisándonos las molestias que sufre en horario nocturno desde los meses de julio a octubre provocadas por las fiestas de distintas urbanizaciones, el ambiente musical de los chiringuitos instalados a lo largo de la playa y la celebración de varios conciertos musicales que se prolongan hasta el día siguiente promovidos por dicho Ayuntamiento.

En dicho expediente se solicitó una ampliación de la información inicialmente facilitada a esta Institución por la Alcaldía de Burriana con objeto de dictar resolución en la misma, ya que dicha ciudadana también expresaba que no era atendida debidamente por la Policía Local, dado que no acudía, en su opinión, con la diligencia debida a sus llamadas telefónicas para que verificaran la descrita problemática y levantar las actas correspondientes.

Respecto de la queja nº 050284 a la que se aludía en el anterior Informe anual, relativa a la participación de la mujer en condiciones de igualdad con el hombre en las Fiestas de Moros y Cristianos de la ciudad de Alcoy, se remitió informe de fecha 9 de febrero de 2006 por parte de la Conselleria de Bienestar Social donde se indicaba, entre otros extremos, que una vez quede dilucidado este asunto en vía judicial *“este Departamento procederá a adoptar, de acuerdo con las normas vigentes y los programas y planes en vigor, las medidas adecuadas para su más correcta conclusión”*.

Se procedió a resolver el cierre de la queja de oficio nº 052044 –Queja de Oficio nº 67/2005–, referida al control e inspección de las fiestas extraordinarias de Nochevieja que se lleva a cabo por la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas en los municipios de la Comunitat Valenciana, en base al pormenorizado informe que nos remitió dicha Conselleria sobre el control e inspección llevados a efecto en el aludido evento festivo.

6. BIENES



6.1. Utilización y explotación

Como sucedía en anteriores anualidades, la mayoría de quejas formuladas por los ciudadanos en la expresada temática se refieren a la problemática relativa a la

instalación de mercadillos ambulantes en determinados espacios públicos y durante concretos días de la semana, en lo relativo esencialmente a la incidencia de la ordenación de tráfico en la zona.

También algunas quejas se refieren a la excesiva demora o, incluso, la ausencia de resolución por parte de los Ayuntamientos respecto de las peticiones de autorización de nuevos puestos en dichos mercadillos ambulantes que solicitaron los autores de las quejas y que en la mayoría de ocasiones se notifica la misma una vez se produce la intervención de esta Institución.

Asimismo destaca el objeto de la queja nº 060092, presentada por un ciudadano que donó en el mes de mayo del año 2001 a la ciudad de Alicante su colección particular sobre el cine que constaba de más de 50.000 objetos diversos, constituyéndose el “Fondo F.H.G.” por el Ayuntamiento de Alicante.

Dicho Fondo pasó a depender de la Unidad de Conservación de Patrimonio Histórico Artístico Municipal pero sin haberse realizado en su integridad un inventario paralelo de los materiales que lo integran.

En el mes de junio de 2004 el Fondo se traslada a un local anexo a la ermita de San Roque, que dispone de sistemas de seguridad y alarma, así como se inicia su inventario y catalogación.

El motivo de la queja obedece a que a través de unos conocidos el donante supo que se había adquirido en mercadillos de reventa una serie de programas de mano correspondientes al Fondo.

Esta Institución, tras la investigación materializada en este expediente de queja, hizo constar al Ayuntamiento de Alicante los dos deberes esenciales que le incumben en esta problemática, a saber:

De una parte, que a tenor de lo dispuesto en el Reglamento de Bienes de las Corporaciones Locales, aprobado por el Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, los Ayuntamientos están obligados a formar inventarios de todos sus bienes y derechos, cualesquiera que sea su naturaleza o forma de adquisición –artículos 17.1 y 18.3-.

Y de otra parte, el esencial deber de custodia del meritado Fondo por parte del Ayuntamiento, en tanto en cuanto su titular dominical es ya dicha Corporación municipal –artículo 37.1 del citado Real Decreto 1372/1986-.

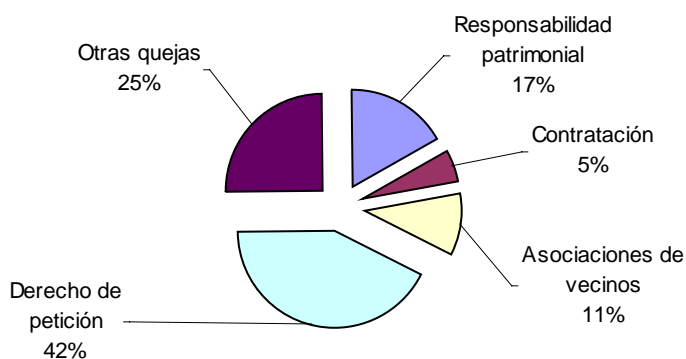
Y en este sentido se formuló el oportuno recordatorio de cumplimiento de los expresados deberes legales a la Alcaldía de Alicante, que remitió comunicación a esta Institución aceptando la expresada resolución e incidiendo que el inventario de dicho Fondo no se pudo concluir por la cantidad de materiales que lo componen.

6.2. Investigación, deslinde y recuperación del dominio público

También en este aspecto del dominio público local esta Institución ha recomendado a los distintos Ayuntamientos afectados que sean extremadamente diligentes no sólo en la adecuada utilización y explotación del patrimonio municipal, sino también en que procedan de manera diligente ha ejercitar las potestades de investigación, deslinde y recuperación del expresado dominio, de conformidad con lo exigido el indicado Reglamento de Bienes de las Entidades Locales –artículos 44 y siguientes-.

En dichos términos se pronunció esta Institución en los expedientes de queja nº 050843 y nº 051876, mediante las resoluciones que dirigió a las Alcaldías de Castellón de la Plana y Oropesa, respectivamente.

7. RÉGIMEN JURÍDICO



7.1. Responsabilidad patrimonial

La cuestión principal que trasladan los ciudadanos a esta Institución en las quejas referidas al ejercicio de la acción administrativa de exigencia de responsabilidad a los distintos entes locales es la relativa a la excesiva dilación en la tramitación y resolución de tales expedientes.

Conviene tener presente que el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos en materia de Responsabilidad Patrimonial de las Administraciones Públicas, contempla como plazo máximo para dictar resolución en los indicados expedientes el de seis meses desde su iniciación, salvo que el mismo se amplíe en los términos que se acuerde si se llegara a resolver un período extraordinario de prueba en el expediente en cuestión y según lo dispuesto por el artículo 49 de la Ley 30/1992 no podría exceder de tres meses más, todo ello en el llamado procedimiento general.

Mientras que en el denominado procedimiento abreviado el plazo máximo establecido para la resolución de tales expedientes se cifra en treinta días –artículos 13.3 y 17.2 del Real Decreto 429/1993-.

En todo caso, el artículo 43, párrafos primero y cuarto, de la Ley 30/1992 exige que se dicte resolución en tales procedimientos a pesar de haber transcurrido dicho plazo, teniendo presente que a tenor de lo prescrito en el artículo 142, párrafo séptimo, de la Ley 30/1992:

“Si no recae resolución expresa se podrá entender desestimada la solicitud de indemnización”.

La descrita temática queda patente en los siguientes expedientes de queja:

En el expediente nº 051330 que nos confió una ciudadana de Valencia, donde nos exponía que como consecuencia de una caída por defecto de una acera en una vía pública en dicha ciudad se produjo varias lesiones y la rotura de sus gafas, por lo que reclamó la correspondiente responsabilidad patrimonial del Ayuntamiento de Valencia por los daños y perjuicios ocasionados, sin que hubiera recaído resolución sobre dicha petición y que se presentó hace ya más de dieciocho meses.

En la queja nº 060205 nos manifestaba una vecina de Moncofa que habiendo sufrido graves daños la vivienda que constituye su domicilio como consecuencia del derribo de un edificio por parte del personal del Ayuntamiento de la indicada localidad, formuló reclamación de responsabilidad patrimonial ante dicho ente público y no ha obtenido resolución al efecto a pesar de haber transcurrido más de un año desde tal reclamación.

Y en la queja nº 060514 nos exponía una vecina de la ciudad de Valencia, que habiendo sufrido daños corporales como consecuencia de una caída en la vía pública ejerció la acción de responsabilidad patrimonial contra el Ayuntamiento de Valencia para que se le resarcieran tales daños y perjuicios sufridos, sin que se le haya notificado la preceptiva resolución al respecto aunque han transcurrido más de diecinueve meses desde que se inició el expediente municipal en cuestión.

En tales quejas esta Institución, tras haber verificado los extremos en cuestión, dirigió resolución a los Ayuntamientos citados con objeto de formular recordatorio del cumplimiento del deber legal de resolver dichos expedientes en el plazo máximo de seis meses desde que se iniciaron, y, en todo, caso, recomendar que se dicte resolución en los mismos y se notifique en forma a los interesados en el plazo más breve posible, respetándose escrupulosamente en todo caso las garantías procedimentales de los ciudadanos interesados en tales expedientes.

7.2. Contratación

Sobre la temática de la contratación administrativa de los entes locales destaca la queja nº 060212, que presentó un gerente de una empresa de organización de eventos lúdicos donde nos exponía que por el Ayuntamiento de Aspe se procedía a resolver anualmente

el expediente de contratación para adjudicar determinados eventos lúdico-festivos durante las fiestas patronales muy próximo en el tiempo a la celebración de los mismos, por lo que resultaba imposible contratar a artistas de reconocido prestigio con tan poca antelación, estimando dicho ciudadano que lo adecuado al respecto sería que tal licitación se celebrara en los primeros meses del año o, incluso, en el mes de diciembre anterior.

Según nos expuso en su queja dicho ciudadano el adjudicatario de tales eventos había sido otra empresa en el año 2006 y en otros años anteriores.

Tras haber comprobado dichos extremos mediante la información que nos remitió la Alcaldía de Aspe, se sugirió a dicha Autoridad municipal que en las próximas licitaciones para la contratación de este tipo de eventos se incoe el oportuno expediente y se abra la licitación con suficiente antelación para que todos los aspirantes puedan contactar y reservar a los artistas en igualdad de condiciones, pudiendo así concurrir con mayores garantías al contrato.

Por parte de la Alcaldía citada se dirigió comunicación a esta Institución, donde se reiteraba que dicha Corporación municipal cumplía escrupulosamente la legislación aplicable en materia de contratación administrativa en el asunto objeto de la referida queja, por lo que se resolvió el cierre de dicho expediente.

7.3. Asociaciones vecinales

También en la presente anualidad las quejas más frecuentes de las asociaciones vecinales se refieren a la dilación o, en su caso, ausencia de obtener información de los Ayuntamientos donde han dirigido sus peticiones en las materias objeto de su competencia, en concreto, sobre subvenciones municipales, régimen de disposición de locales municipales y estado procedimental de los diversos proyectos e iniciativas municipales.

Al respecto resulta sumamente ilustrativa la queja nº 041662 a la que existía referencia en este apartado de la anterior anualidad.

Por la Alcaldía de Xátiva se comunicó a esta Institución en lo referido a la resolución que se le formuló en dicho expediente de queja, que se había remitido a la asociación vecinal que presentó la misma la documentación municipal sobre el régimen de subvenciones en cuestión y que la Junta de Gobierno Local concedió a dicha asociación una ayuda de 230 euros en su sesión de fecha 24 de octubre de 2005.

Por esta Institución se reiteró a dicha Autoridad municipal que sobre el aspecto contenido en la indicada queja que se refería a las dificultades para el acceso de tal asociación al local de reuniones que había solicitado, no se había recibido ninguna información municipal.

Se nos remitió certificado del acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 30 de enero de 2006, por el que quedaba enterado dicho órgano municipal del último escrito

que remitió esta Institución en los términos indicados, al tiempo que se comunicaba que no resulta factible conocer el momento preciso en que se podría disponer de un local de reuniones como pretendía la indicada asociación.

7.4. Derecho de petición

Sobre la enunciada temática, la mayoría de las quejas que formulan los ciudadanos se refieren a la falta de respuesta de los distintos Ayuntamientos respecto de las peticiones que les formulan los ciudadanos al amparo del derecho constitucional reconocido en el artículo 29 de la Constitución.

En este sentido, conviene tener presente que el indicado derecho se desarrolla por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, que establece en su artículo 11, párrafos primero y tercero, lo siguiente:

“1. Una vez admitida a trámite una petición, la autoridad u órgano competente vendrán obligados a contestar y notificar la contestación en el plazo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación...”

3. La contestación recogerá, al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano competente e incorporará las razones y motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo. En caso de que, como resultado de la petición, se haya adoptado cualquier acuerdo, medida o resolución específica, se agregará a la contestación”.

Teniendo en todo caso presente que la resolución de inadmisibilidad de la petición en cuestión deberá cursarse al interesado como máximo en un plazo de cuarenta y cinco días desde su presentación –artículo 9.1 de la Ley Orgánica 4/2001-, ya que en caso contrario se entiende admitida tal petición.

Esta Institución cuando en la investigación materializada ha verificado la falta de respuesta por parte de los Ayuntamientos competentes, respecto de las peticiones presentadas por los ciudadanos en el ámbito de la Ley Orgánica 4/2001 citada, ha formulado a la Alcaldía correspondiente el recordatorio del cumplimiento del deber legalmente establecido de contestar y notificar dicha contestación al ciudadano autor de la queja en el plazo máximo de tres meses desde que presentó la petición en cuestión.

Al respecto se procedió del modo indicado en la queja nº 060203, referida a la petición de un ciudadano de tener acceso a un acta de un Pleno del Ayuntamiento de Lliria; queja nº060397, sobre petición relativa a la publicidad de las convocatorias de los acuerdos plenarios del Ayuntamiento de Novetlé; queja nº nº 060813, que versa sobre petición de la aplicación de la Ley de Símbolos de la Comunitat Valenciana –Ley 8/1984- por el Ayuntamiento de Paiporta.

Por las Alcaldías de los expresados Ayuntamientos se aceptan tales resoluciones, por lo que se acordó el cierre de estos expedientes de queja.

En relación a la queja nº 050130 a cuya resolución se aludía en el anterior Informe anual, por la Alcaldía de la ciudad de Alicante se nos comunicó que se aceptaba la misma y se procedía a adoptar las medidas y resoluciones necesarias para adaptar la organización municipal a los dictados de la Ley estatal 57/2003, por lo que se procedió al cierre de dicho expediente de queja.

Por los representantes de las asociaciones vecinales “Nuevos Horizontes” y “La Voz” en cuanto autores del indicado expediente de queja solicitaron la reapertura del mismo, ya que no les constaba la aprobación del Reglamento correspondiente al nuevo régimen de funcionamiento de los distritos, el Reglamento de participación ciudadana, el Reglamento de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones y el Reglamento del Tribunal Económico-Administrativo Municipal.

Así como que tampoco entraron en funcionamiento el Consejo Social de la ciudad, la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y el Tribunal para las reclamaciones económico-administrativas.

Ante lo expuesto, se solicitó una ampliación de la información municipal al respecto.

Por parte de la Concejalía de Participación Ciudadana se comunicó a esta Institución que el Reglamento de los Distritos y Participación Ciudadana entró en vigor el tres de diciembre de 2005 y se han convocado elecciones para elegir los nueve representantes de cada una de las cinco Juntas de Distrito.

Tras remitir la información municipal obtenida a los autores de la queja, manifestaron que lo que consideran de mayor urgencia e importancia es la puesta en funcionamiento del Consejo Social de la ciudad.

En este sentido, esta Institución recomendó a la Alcaldía de Alicante que de forma urgente, impulse y acelere decididamente la constitución y funcionamiento del Consejo Social de la ciudad, sin perjuicio que se sigan materializando las distintas iniciativas municipales para adaptar la organización del Ayuntamiento a las previsiones de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la modernización del gobierno local.

Por parte de la Alcaldía de Alicante no se ha remitido ninguna respuesta sobre la expresada recomendación relativa a la constitución y funcionamiento del Consejo Social de la ciudad, habiéndole formulado dos requerimientos al efecto.

VIII. OTROS AMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Introducción

En los Informes Anuales de la Institución se da cuenta bajo este título de las quejas formuladas por los ciudadanos que no tienen fácil acogida en las materias, epígrafes y subepígrafes, que vienen utilizándose para ordenar y agrupar los expedientes de queja. Se trata de quejas en las que se cuestiona la actuación de las Administraciones Públicas en relación con los derechos de los ciudadanos. Del estudio pormenorizado de estos expedientes puede resultar que estemos ante una actuación de la Administración incorrecta desde el punto de vista sustantivo o material, puede ocurrir que afecte a los derechos del ciudadano como parte interesada en un procedimiento, o, también, que se trate de comportamientos de la Administración que afecten a derechos constitucionales o estatutarios, tales como el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado (Art. 45 C.E.), la garantía de conservación de la promoción del enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico (Art. 46 C.E.), la defensa de los consumidores y usuarios (Art. 51 C.E.), el derecho de asociación (Art. 22 C.E.), etc.

En definitiva, en este capítulo se examinan los expedientes que entendemos más relevantes, en diferentes materias, expedientes que no han sido encuadrados en capítulos relativos a materias concretas, y cuyo resultado, una vez finalizada la correspondiente investigación, concluye con una Resolución, bien sobre el fondo del asunto, bien sobre cuestiones procedimentales.

Las materias que se abordan en este capítulo correspondiente al Informe de 2006 son las siguientes: Justicia y Administración Pública, en concreto, como se verá, asistencia jurídica gratuita (materia sobre la que esta Institución ya ha dictado diferentes resoluciones), y Juzgado de violencia sobre la Mujer; Industria, asuntos referentes a Inspección Técnica de vehículos, y a redes de alta tensión eléctrica; Empleo, expedientes con características que las diferencian de las quejas que se incluyen en el capítulo de empleo público, tales como contratación laboral, mantenimiento de los contratos de trabajo con personas con discapacidad sobrevenida, transparencia en los procesos selectivos de personal; Consumo; Transportes (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana); Colegios Profesionales; Cultura (bibliotecas públicas); Agricultura.

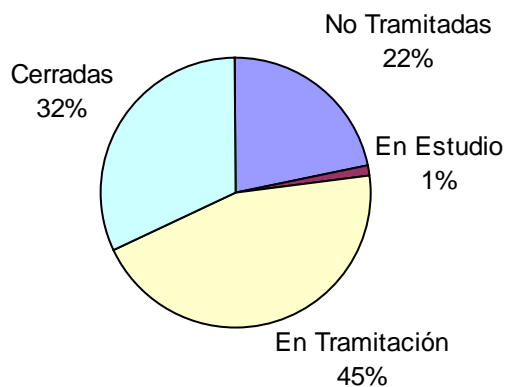
En este Informe se ha considerado los expedientes de queja incluidos en el capítulo de Quejas relativas a otros ámbitos de Actuación Pública, cuya tramitación ha finalizado en 2006, aunque los mismos se hayan iniciado en ejercicios anteriores, si bien a efectos estadísticos también se considera las iniciadas durante 2006 y cuya tramitación continúa.

Así, el número de quejas en este capítulo asciende a 967, además 42 se iniciaron en 2005.

2. Otros Ámbitos de Actuación de las Administraciones Públicas en Cifras

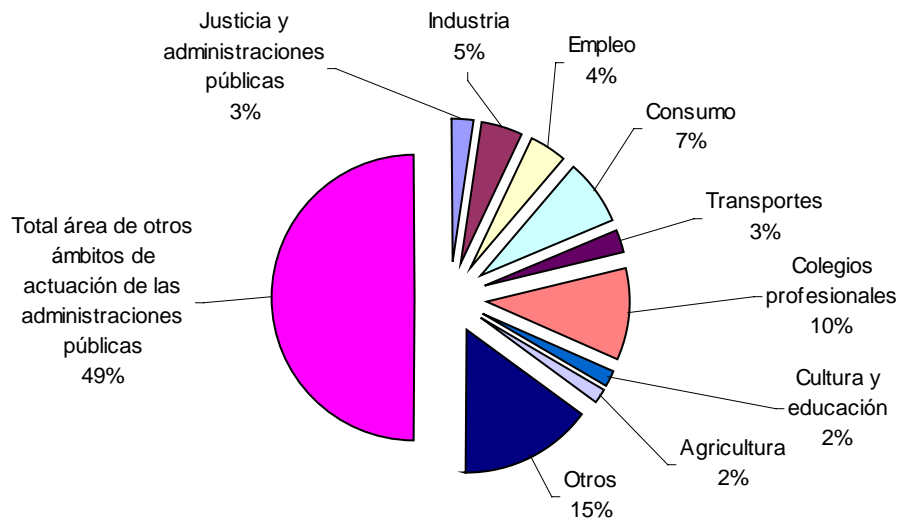
2.1. Análisis Cuantitativo

No Tramitadas	21	21,88%
♦ <i>Enviadas al Defensor del Pueblo</i>	2	2,08%
♦ <i>No Admitidas</i>	19	19,79%
En Estudio	1	1,04%
En Tramitación	43	44,79%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	43	44,79%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	31	32,29%
♦ <i>Por solución</i>	10	10,42%
♦ <i>Se solucionará</i>	0	0,00%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	15	15,63%
♦ <i>Resolución</i>	6	6,25%
• Aceptadas	3	3,13%
• No Aceptadas	3	3,13%
• No Contestadas	0	0,00%
Total Quejas	96	100,00%



2.2. Análisis Cualitativo

Área de Otros Ámbitos de Actuación de las Administraciones Públicas	Quejas
Justicia y administraciones públicas	5
Industria	9
Empleo	8
Consumo	14
Transportes	5
Colegios profesionales	20
Cultura y educación	3
Agricultura	3
Otros	29
Total área de otros ámbitos de actuación de las administraciones públicas	96



3. Justicia y Administraciones Públicas

3.1. Justicia Gratuita.

La Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Valencia no aceptó la sugerencia de valorar o estudiar la posibilidad de revisar de oficio la resolución denegativa de dicha Comisión de asistencia jurídica gratuita a la ciudadana autora de la queja. En efecto, en el expediente de queja nº 06531, la ciudadana acude a esta Institución a partir de la denegación de la citada Comisión de fecha 22 de febrero de 2006, fundamentando su resolución desestimatoria en que los ingresos de la unidad familiar de la autora de la solicitud supera *“el doble del Salario Mínimo Interprofesional”*, aplicando lo establecido en los artículos 3 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, y 2 del Decreto 29/2001, de 30 de enero, del Consell de la Generalitat Valenciana, de desarrollo de la citada Ley.

La ciudadana que acudió a esta Institución indicaba en su escrito inicial que no disponía de recursos para contratar los servicios de un Letrado, resultando a lo largo de la investigación, como tuvo oportunidad de alegar la ciudadana afectada en su momento, que *“los datos económicos que me pidieron, declaración de la renta, se corresponde a cuando mi marido estaba vivo, y en ese momento sí superaba dichos ingresos, sin embargo, ahora (a efectos de presentar la solicitud de asistencia jurídica gratuita), cuando requiero precisamente, como consecuencia de su muerte, la designación de un abogado de oficio, mi persona cobra una mísera pensión de viudedad”*. Ciertamente la ciudadana aporta al expediente copia de certificado de rentas de 2005, expedido por el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), en fecha 31 de enero de 2006, en el que constaba que la autora de la queja había percibido por la prestación de *“pensión de viudedad”* el importe íntegro de 4.141,78 € (más 30,05 € de auxilio por defunción), así como copia de las nóminas de diversos períodos del año 2005 (un total de 56 días), ascendiendo las retribuciones percibidas a 1.642 €

La Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita denegó, como ya ha quedado dicho, la solicitud en base al criterio de los ingresos de la unidad familiar; mas, en el informe remitido a requerimiento de esta Institución añadía un argumento de carácter procedimental, y es que dicha resolución fue notificada a la autora de la queja, sin que se hubiera impugnado la referida resolución en los plazos establecidos, *“por lo que dicha resolución debe considerarse firme”*, concluía el informe de la precitada Comisión.

Esta Institución ha venido indicando en diferentes Resoluciones los problemas que plantea una interpretación rígida de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita (véanse por todas ellas las correspondientes a los expedientes 050093 y 051194). Porque lo más cierto es que el artículo 5 de la referida Ley establece la posibilidad del reconocimiento excepcional del derecho al establecer que, *“en atención a las circunstancias de familia del solicitante, número de hijos o familiares a su cargo, estado de salud, obligaciones económicas que sobre él pesan, costes derivados de la iniciación del proceso u otras de análoga naturaleza, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita ante la que se presente la solicitud motivada e ingresos, aún*

superando los límites previstos en el artículo 3, no excedan el cuádruple del salario mínimo interprofesional”.

En esta dirección, la Resolución que se comenta trae a colación lo establecido en el artículo 119 de la Constitución Española: *“la justicia será gratuita cuando así lo disponga la ley, y en todo caso, respecto de quienes acrediten insuficiencia de recursos para litigar”*. Esta previsión constitucional fue desarrollada por la ya citada Ley 1/1996, de 10 de enero, modificada posteriormente por diferentes disposiciones.

En el Preámbulo de la Ley puede leerse: *“Bajo la amplia libertad de configuración legal que se deriva del artículo 119 de la C.E., la presente ley llega más lejos que el sistema anterior al adaptar los criterios para reconocer el derecho de asistencia jurídica gratuita, estableciendo un doble mecanismo: por un lado, un criterio objetivo para el reconocimiento del derecho, basado en la situación económica de los solicitantes, y complementado por un mecanismo flexible de apreciación subjetiva acorde con nuestra jurisprudencia constitucional, que posibilita efectuar el reconocimiento excepcional del derecho a personas cuya situación económica excede del módulo legal pero que, sin embargo, afrontan unas circunstancias de una y otra índole que deben ser ponderadas y que hacen conveniente ese reconocimiento”*.

En este sentido debe interpretarse lo establecido en el artículo 3 de la ley para el reconocimiento del derecho, en relación con el 5, más arriba transcrito, y el 12. Así se refleja en la Resolución que nos ocupa.

En cuanto al argumento procedimental esgrimido por la Comisión en relación con la firmeza de los actos administrativos, que devienen firmes al no ser impugnados por el interesado dentro del plazo establecido, esta Institución no puede más que coincidir. No obstante, debe recordarse, y de este modo lo hace la Resolución, lo establecido en los Arts. 102 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, al referirse a la revisión de oficio, en concreto lo dispuesto en el número 1 del artículo 102, cohesionado con lo determinado en el artículo 62.1, g), en la redacción dada a los mismos por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

La Resolución que se comenta, de fecha 13 de noviembre de 2006, sugiere a la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas que valore o estudie la posibilidad de revisar de oficio la resolución denegatoria de la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, atendiendo a la situación económica de la autora de la queja a partir del mes de abril de 2005 (fecha del fallecimiento de su esposo), al objeto de si se dan los requisitos para obtener derecho a la asistencia jurídica gratuita en los términos previstos en la Ley 1/1996, de 10 de enero.

Trasladada la referida Resolución a la Conselleria para que emitiera informe en el que manifestase la aceptación o no de la sugerencia realizada, la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Valencia remitió a esta Institución, en fecha 21 de diciembre de 2006, informe en el que se indicaba que *“trasladada (la sugerencia) en la reunión de la Comisión, en sesión celebrada el 20 de diciembre de 2006, se ha decidido que al no ser*

impugnada por la interesada, la resolución dictada en su día, dentro del plazo legalmente establecido deviene firme”.

En relación también con el apartado relativo a Justicia Gratuita, la Institución dictó Resolución en el expediente de queja nº 051723. El caso, sin embargo, es bien distinto al expuesto más arriba. El motivo de esta queja es la duración del proceso para la designación de Abogado por turno de oficio en el Colegio de Abogados de Valencia. La ciudadana que presentó la queja había promovido un procedimiento judicial para el desahucio de una vivienda de su propiedad, siendo suspendida la vista para el correspondiente Juicio Verbal al solicitar el demandado asistencia jurídica gratuita. El expediente relativo a este último extremo se inició por el Colegio de Abogados de Valencia el 3 de agosto de 2005, resolviendo el archivo del mismo por falta de documentación preceptiva para la concesión del beneficio, remitiendo el expediente a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, en fecha 6 de septiembre de 2005, a fin de que confirmase el archivo efectuado. El demandado y solicitante del beneficio, presentó, en fecha 13 de septiembre de 2005, parte de la documentación requerida ante el Colegio de Abogados, siendo ésta remitida con posterioridad a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita, para proceder a la estimación o desestimación del derecho. Esta Comisión, en fecha 23 de noviembre de 2005 acuerda el archivo del expediente.

Durante todo este período de tiempo no fue asignado abogado provisional al demandado, lo que produjo una dilación en la resolución judicial de la pretensión de la ciudadana que le provocó innecesarios perjuicios. El plazo para resolver se dilató por un período cercano a tres meses. Si a esta conducta le sumamos el hecho de que los procedimientos judiciales en el sistema español, en algunas ocasiones, son lentos y de larga duración nos encontramos con una situación de inseguridad jurídica para los ciudadanos. En el caso que nos ocupa, la autora de esta queja se vio privada del uso y disfrute de un bien propio y de pérdidas económicas, a causa de la tardanza en el procedimiento de justicia gratuita.

Ante esta situación la Institución en su Resolución recordó a la Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita el deber legal de cumplir los plazos establecidos para resolver y notificar los procedimientos de justicia gratuita.

En efecto, el Art. 41.2, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que el plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Así, el artículo 17 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, dispone que *“La Comisión, una vez efectuadas las comprobaciones anteriores, dictará resolución en el plazo máximo de treinta días contados a partir de la recepción del expediente por la Comisión, reconociendo o denegando el derecho a la asistencia jurídica gratuita y, (...), determinando cuáles de los beneficios son de aplicación a la solicitud”.*

3.2. Juzgados de violencia sobre la Mujer.

La secretaría de Empleo y Mujer de la Comisión Ejecutiva de CCOO L'Alacantí – Les Marines presentó queja en relación con la implantación del Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº 1 de Alicante, Juzgados previstos en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. La queja, que provocó la apertura del expediente nº 051255, tenía por objeto poner de manifiesto las deficiencias tanto de recursos humanos como de recursos materiales. En efecto, la plantilla del referido Juzgado estaba compuesta por 3 puestos del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa, 4 puestos del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa, y 1 puesto del Cuerpo de Auxilio Judicial. Sin embargo, diversas vicisitudes impidieron que dicha plantilla estuviese al completo desde el inicio de la actividad del Juzgado, habiendo de recurrir a la cobertura temporal de vacantes.

En su día el Consejo General del Poder Judicial autorizó una Magistrada y una Secretaria de apoyo para el mencionado Juzgado, que se incorporaron al mismo y prestan en él sus servicios. Posteriormente, se incorporaron al Juzgado 2 funcionarios interinos del Cuerpo de Tramitación Procesal y Administrativa, y un funcionario del Grupo de Auxilio Judicial. En cuanto a los recursos materiales, de la investigación efectuada a partir de la queja de que se trata, se deduce que el espacio físico es inadecuado, a parte de otras deficiencias, como, por ejemplo, que el despacho que ocupan la Magistrada y la Secretaria de apoyo carecen de conexión telefónica.

Constatadas estas y otras deficiencias, tanto en la dotación de personal como en el espacio físico que ocupa el Juzgado de que se trata, en la Resolución de esta Institución de 30 de enero de 2006 se realizan, con carácter previo a formular una serie de recomendaciones y sugerencias, algunas consideraciones de interés. Así, se recuerda que la violencia de género ha adquirido en los últimos años niveles de intensidad y cantidad que ha provocado una actividad inusitada de todos los poderes públicos. La Ley Orgánica 1/2004, de 20 de diciembre, culminó un proceso de iniciativas que desde diferentes frentes tienden a dar respuesta unívoca al fenómeno de la violencia de género. En este sentido, debe entenderse que los Juzgados de Violencia contra la Mujer no son unos Juzgados más; baste referir la especialidad según la cual en un mismo proceso se aplican al tiempo normas civiles y penales; el carácter sumario de determinadas actuaciones; o la batería de medidas cautelares que pueden ser adoptadas. Señalemos, como muestra, lo establecido en el artículo 63 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre: *“En las actuaciones y procedimientos relacionados con la violencia de género se protegerá la intimidad de la víctima”*. Y añade: *“Los Jueces competentes podrán acordar, de oficio o a instancia de parte, que las vistas se desarrollen a puerta cerrada”*. Pues bien, el Juzgado de que se trata carece de control de quienes desean acceder a las dependencias judiciales; un despacho de regulares dimensiones ha sido destinado a sala de vistas; etc.

Como conclusión de todo lo expuesto, esta Institución resolvió recomendar que se dote al Juzgado de tres puestos del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa, y dos puestos de Tramitación Procesal y Administrativa, que cada Magistrada, Secretaria, y Fiscal disponga de despacho individual y de línea telefónica propia; que se habilite lo necesario para disponer de despachos en los que puedan llevar acabo su trabajo los

funcionarios; y sugerir que se dote al Juzgado de las instalaciones necesarias para que se produzca el control de acceso a las dependencias judiciales.

La Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas respondió a la precitada Resolución, en resumen, indicando que se ha solicitado al Ministerio de Justicia la creación de un segundo Juzgado de violencia sobre la Mujer en Alicante; que acepta la recomendación de procurar línea telefónica propia para Magistrada, Secretaria y Fiscal, si bien en lo relativo a despacho individual el espacio físico de que se dispone no lo permite; en cuanto al control de acceso a las dependencias judiciales consideran suficientes las medidas de seguridad implantadas.

4. Industria.

4.1. Inspección Técnica de Vehículos.

La Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia aceptó la sugerencia efectuada por esta Institución en el expediente de queja 050396, en un asunto de discrepancia de interpretación sobre la consideración de una autocaravana a efectos de inspección técnica de vehículos. El ciudadano alegaba que la Administración le indicaba que debía pasar las revisiones de ITV como vehículo destinado a transportes de mercancías, mientras él entiende que se trata de un vehículo destinado al transporte de personas, añadiendo, además, que en la documentación técnica del vehículo que le fue entregada cuando lo adquirió se figuraba para describirlo “furgón vivienda”. La discrepancia surgía de la interpretación de lo establecido en el Real Decreto 2042/1994, que establece dos grupos: 1, vehículos destinados al transporte de personas, y 2, vehículos destinados al transporte de mercancías; esta clasificación tiene efectos para asignar la caducidad de la inspección a cada tipo de vehículo. El Real Decreto citado dispone expresamente que “*en el caso de vehículos mixtos, vehículos vivienda y autocaravanas, la frecuencia de inspección aplicable será la más restrictiva entre las correspondientes al transporte de personas o mercancías aplicable al vehículo que se trate*”, siendo la más restrictiva, y, por tanto, de aplicación según la Administración, la prevista para el grupo 2,”1” (vehículos destinados al transporte de mercancías con MMA menor o igual a 3.500 Kg.). El ciudadano, por el contrario, entiende que en una autocaravana no pueden transportarse mercancías de ninguna manera.

No obstante, esta Resolución recuerda que en el Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos, en su Anexo II, “definiciones y categorías”, se define a las autocaravanas como “*vehículo construido con propósito especial, incluyendo alojamiento vivienda y conteniendo, al menos, el equipo siguiente: asientos y mesa, camas o literas que puedan ser convertidas en asientos, cocina y armarios o similares. Este equipo estará rígidamente fijado al compartimento vivienda: los asientos y mesa pueden ser diseñados para ser desmontados fácilmente*”.

Como conclusión se sugiere a la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia se estudie y valore la posibilidad de realizar una interpretación del concepto

“autocaravana” como vehículo destinado al transporte de personas para establecer la periodicidad de realizar las revisiones de ITV de este tipo de vehículos.

La Dirección General de Seguridad Industrial y Consumo, de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, mediante escrito de fecha 26 de abril de 2005, comunicó a esta Institución su aceptación de la sugerencia formulada.

También referida a la obligación de Inspección Técnica de Vehículos se inició el expediente de queja nº 060704. El ciudadano que se dirigió a esta Institución manifestaba que un vehículo de su propiedad fue objeto de robo, sustrayéndole la documentación correspondiente. Al presentar la inevitable denuncia fue informado de que la expedición de la documentación era gratuita, excepto la relativa a la ITV, por cuanto que debía someter al vehículo a una nueva inspección, aún estando vigente la autorización que le confería una inspección anterior, por la cual debía abonar la cantidad correspondiente para someter a inspección el vehículo.

Remitido el contenido de la queja a la Conselleria competente en razón de la materia, informó a esta Institución que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 30 del Reglamento de Vehículos *“cuando se solicite duplicado por extravío o sustracción del permiso o licencia de circulación y se hubiera igualmente perdido o sustraído la correspondiente tarjeta de inspección técnica o certificado de características, el vehículo deberá someterse a inspección por el órgano competente en materia de industria para proceder a la expedición de un duplicado de tarjeta de inspección técnica o certificado de características”*.

En consecuencia, se recomendó a la Administración de que se trata que reembolsase al interesado la cantidad cobrada en concepto de pago por inspección del vehículo, por tener vigente la autorización que le confería una inspección anterior en el momento de solicitar un duplicado de la tarjeta de inspección técnica sustraída.

La Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, mediante escrito de fecha 10 de noviembre de 2006, trasladó a esta Institución informe en el que indicaba que no se aceptaba la recomendación contenida en la Resolución precitada, sin que se aportaran elementos nuevos que desvirtúen los términos ni el fundamento de la Resolución de esta Institución.

4.2. Red de Alta Tensión de Iberdrola.

La Institución tuvo que formular Resolución en relación con la queja presentada por un ciudadano que denunciaba que por su propiedad, de naturaleza rústica, en el municipio de Gestalgar (Valencia) discurre una red de alta tensión gestionada por Iberdrola, que le produce frecuentes daños en la masa arbórea de que dispone en la misma. La referida queja era reiteración de una anterior que había dado lugar a un expediente sustanciado en el año 2003 que concluyó con la recomendación por parte de esta Institución de que las actividades de poda exigidas por el tendido eléctrico se realizaran de manera que generaran los menos daños posibles a la finca del interesado, compensando los perjuicios causados.

El motivo de esta nueva queja que provocó la apertura del expediente número 050913, objeto de la Resolución de que se trata, es que el interesado señala que Iberdrola no le ha compensado ningún daño de los causados en los árboles de la finca de su propiedad.

Requerido el correspondiente informe a la Conselleria competente por razón de la materia; evacuado el mismo se indicaba que Iberdrola había actuado conforme a lo reglamentariamente establecido, según resolución dictada por esa Conselleria en fecha 18 de junio de 2001. Entre los datos obrantes en esta Institución consta que el interesado interpuso recurso de alzada, sobre el que recayó resolución en fecha 12 de julio de 2002, en la que se ordenaba que la compañía eléctrica *“deberá comunicarle previamente la necesidad de la poda de sus árboles, de modo que se le causen los mínimos perjuicios necesarios”*.

Respecto de aquel expediente de 2003 la Institución emitió un serie de recomendaciones que fueron aceptadas por la Administración de que se trata, remitiendo ésta a la compañía eléctrica escrito instándole a que se repararan los daños ocasionados al interesado.

Sin embargo, en el expediente que nos ocupa el ciudadano autor de la queja afirma, como ha quedado dicho, que Iberdrola no ha compensado ningún daño de los causados.

En la Resolución dictada en este expediente nº 050913 en fecha 2 de febrero de 2006, la Institución recuerda lo establecido en el Art. 35 del Decreto 3151/1968, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Líneas Eléctricas Aéreas de Alta Tensión, que dispone *“Para evitar las interrupciones del servicio y los posibles incendios producidos por el contacto de ramas o troncos de árboles con los conductores de una línea eléctrica deberá establecerse, mediante la correspondiente indemnización, una zona de corta de arbolado a ambos lados de la línea, (...)”*.

En definitiva, y tras realizar algunas consideraciones en relación con el régimen sancionador establecido en la vigente normativa Reguladora del Sector Eléctrico, la Institución recomendaba a la Conselleria competente por razón de la materia, que efectuase un nuevo requerimiento a la Compañía Iberdrola para que compense al interesado los daños sufridos, apercibiéndole de la apertura de expediente sancionador.

En fecha 25 de octubre de 2006 se recibe informe de la Dirección General de Industria de la Conselleria de Infraestructuras y Transportes, en el que se indica que la recomendación no se acepta, bajo, esencialmente, tres argumentos: la finca propiedad del interesado está gravada con una servidumbre de paso de energía eléctrica que obliga al propietario del predio sirviente a que los árboles plantados en su propiedad no invadan la zona de seguridad; debe establecerse una zona de corta de arbolado, previa la correspondiente indemnización, pero el concesionario de la línea estará obligado a exigir periódicamente que se efectúen las operaciones de corta y poda necesarios en la zona de protección señalada; y, por último, la compensación a abonar al propietario de la finca se ve absorbida por el coste que le supondrá mantener a él la zona de protección.

5. Empleo

5.1. Contratación Laboral.

En la queja que recibió el número de expediente 051560, la ciudadana manifiesta que prestó servicios para la Sociedad Anónima de Gestión de Sagunto como conductora, a través de seis contratos de trabajo temporales en la modalidad de eventual por circunstancias de la producción ininterrumpidamente entre el 4 de octubre de 2004 y el 30 de abril de 2005. Los contratos que suscribió la interesada con la citada Sociedad obedecían a una ampliación del horario de prestación del servicio público que conlleva la instauración de un turno de tarde con vocación de continuidad; es decir, que se trataba de la actividad normal de la empresa. En estos casos sólo cabe prestar el referido servicio con personal propio, mediante la adscripción voluntaria, o realizando una modificación sustancial de condiciones de trabajo por afectar tanto al horario como al régimen de trabajo a turnos. Fuera de ello debería prestarse con personal de nuevo ingreso con contrato indefinido.

La doctrina del Tribunal Supremo en cuanto a fraude de la ley en la contratación temporal ha sido unánime y constante, y se puede resumir la relativa al contrato eventual por circunstancias de la producción en la contenida en la Sentencia de 18 de noviembre de 1998, cuando se dice: *“En la contratación por la empleadora bajo la modalidad de contratos eventuales por circunstancias de la producción no se consignaba con precisión y claridad la causa o circunstancia que tuvieran realmente por finalidad de atender concretas y esporádicas exigencias circunstanciales del mercado, acumulación de tareas o exceso de pedidos, aun tratándose de la actividad normal de la empresa, que es lo que justifica este tipo de contratación (...), figurando además que durante su relación, bajo diversas modalidades contractuales, siempre ha realizado las mismas funciones ordinarias en la actividad de la empleadora, no estando justificado tampoco que existiera un déficit de plantilla”,* añadiendo que *“el hecho de que no pueda entenderse que realmente el fin perseguido por la empleadora fuera la cobertura provisional de plazas vacantes, lo que excluye también reconducir la causa de la temporalidad es la que se sirve la figura de la interinidad, comporta, en suma, entender que la relación laboral traída al proceso devino en por tiempo indefinido”.*

La Resolución dictada por esta Institución en fecha de 9 de diciembre de 2005, concluye que no sólo no se respetó el derecho material de la modalidad contractual elegida, sino tampoco el formal, y recomendó a la Sociedad de que se trata que tome las medidas necesarias para proceder a la selección de personal entre los contratados eventuales.

La Sociedad Anónima de Gestión de Sagunto, mediante escrito de fecha 2 de enero de 2006, aceptó la recomendación efectuada, manifestando su compromiso de contemplar en todo caso el haber prestado servicios por cuenta de la sociedad mediante contrato eventual como criterio relevante para la conversión en contratos fijos.

Otro motivo de estudio por esta Institución en materia de empleo ha sido el de la integración laboral de la personas con discapacidad. En concreto, se planteó el caso de un ciudadano que desempeñaba el puesto de conductor mediante contrato indefinido

desde 1997, siendo declarado en enero de 2005 su incapacidad permanente total para su profesión habitual. La empresa para la que trabaja adecuó su puesto de trabajo a otros cometidos dentro de la misma.

La empresa de que se trata, en atención a estas circunstancias, se interesó por las ayudas públicas a las que pudiera acogerse, encontrándose con que la Orden de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo por la que se convocan y regulan las ayudas y subvenciones públicas destinadas al fomento de empleo de personas discapacitadas para 2005, se refiere al mantenimiento de puestos de trabajo en centros especiales de empleo, pero no hace mención al apoyo si se produce en empresas ordinarias en el uso de reubicación de trabajadores con discapacidad sobrevenida.

El SERVEF adujo en su informe que el contenido de la citada Orden sigue el criterio de la Orden del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de 13 de abril de 1984, que trae su origen del Real Decreto 620/1981, de 5 de febrero, sobre régimen unificado de ayudas públicas a disminuidos, que contempla, entre otro tipo de ayudas, las de promoción e integración laboral. Este Real Decreto habla, entre otros objetos de ayuda, de “reconversión laboral”, “adaptación del puesto de trabajo”, pero siempre pensando en situación de declaración de incapacidad permanente parcial, ya que si la invalidez era total para su profesión habitual se presumía extinguido el contrato de trabajo.

En la actualidad entendemos que la Comunidad Valenciana tiene competencia plena para regular las actividades de fomento del empleo de trabajadores discapacitados. Recientemente se ha aprobado el Decreto 130/2006, de 29 de septiembre, del Consell, sobre promoción del empleo en la Comunidad Valenciana.

También a nivel estatal se ha aprobado el Real Decreto – Ley 5/2006, de 9 de junio, para la mejora y crecimiento del empleo.

Ambas normas se refieren al fomento y promoción del empleo entre las personas afectadas por algún tipo de discapacidad.

La Constitución, en su Artículo 49, dispone que *“los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos (...)”*.

En definitiva, en el caso concreto que dio lugar al expediente de queja nº 060946, la Institución dictó Resolución, en fecha 23 de octubre de 2006, en la que recomendaba a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, Servicio Valenciano de Empleo y Formación, que inicie acciones tendentes a fomentar la integración laboral de las personas con discapacidad, y que se contemplen los supuestos de adopción de medidas empresariales tendentes a la conservación de los contratos de trabajo con personas con discapacidad, y que se contemplen los supuestos de adopción de medidas empresariales tendentes a la conservación de los contratos de trabajo con personas con discapacidad sobrevenida.

El SERVEF remitió escrito en fecha 23 de noviembre de 2006 en el que manifiesta atender la recomendación, y que propondrá se remita la Resolución de la Institución al Ministerio Trabajo y Asuntos Sociales.

En este mismo capítulo se tuvo que resolver en relación con una queja referida al derecho a revisar los ejercicios de los aspirantes, en proceso selectivo, para obtener el título de capacitación profesional par Transporte Interior e Internacional de Mercancías. La autora de la queja solicitó en julio de 2005 la revisión de su examen, así como copia del mismo. Por el Tribunal Calificador de las Pruebas de Capacitación se le indicó, mediante informe emitido el 5 de septiembre de 2005, acerca de la puntuación necesaria para la obtención de la Capacitación, así como que se ratificaba en la calificación inicial dada, sin hacer mención alguna a la solicitud de copia del examen.

La Institución admitió a trámite la queja, correspondiéndole el número 051731. Se solicitó informe a la Dirección General de Transportes, Puertos y Costas, de la Conselleria de Infraestructuras y Transportes, señalando en el informe emitido por ésta los siguientes extremos: puntuación mínima que es necesario obtener en cada ejercicio; que el Tribunal había revisado el examen de la interesada y que se ratificaba en la calificación; y que, ante el ingente número de aspirantes resulta difícil atender adecuadamente a todas las reclamaciones que se formulan.

La Institución emitió Resolución en fecha 9 de febrero de 2006, en la que se hacía la siguiente consideración: las calificaciones de exámenes son verdaderos actos administrativos del procedimiento administrativo de selección de personal, si bien, actos administrativos de los denominados de trámite cualificado (Artículo 107.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre). En este sentido, el Tribunal Supremo, en Sentencia de 9 de marzo de 1993, tuvo ocasión de declarar que *“la actuación de los Tribunales de los Exámenes, compuestos por personas conocedoras de la materia que han de calificar e independientes de los intereses de los examinados, merecen en principio la presunción de acierto, que sólo puede ser destruida por pruebas de hechos ciertos que lleven a la conclusión de que han actuado con dolo, abuso de derecho, o infracción de norma que rigen el proceso de las pruebas de aptitud y tiene una discrecionalidad, no absoluta, pero si proporcionada a sus conocimientos y calificaciones que han de otorgar (...)”*.

En definitiva, el principio de transparencia en la actuación administrativa tiene como consecuencia en estos casos el derecho del ciudadano a constatar explícitamente que la Administración ha actuado con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Por consiguiente, esta Institución ha recomendado a la Conselleria que, en situaciones como la del caso al que hemos hecho referencia, extreme el deber legal de dar cumplimiento del principio de transparencia en los procesos selectivos, permitiendo a los aspirantes a superar las pruebas de capacitación profesional para transportistas la posibilidad de revisar su ejercicio con las mayores garantías y medios, incluyendo el acceso al ejercicio o examen realizado.

Mediante escrito del Conseller de Infraestructuras y Transportes de fecha 18 de mayo de 2006 se manifestaba la aceptación de la recomendación.

6. Consumo

En este capítulo son de reseñar, por una parte, una queja que se refiere a la actividad y efectividad de la Admón. en materia de reclamaciones sobre consumo, y, en concreto, sobre la actuación de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia en materia de mediación, y ejercicio de la potestad sancionadora y, por otra, una queja relativa a la falta de contestación a reclamación presentada por el interesado y descoordinación entre los servicios afectados.

En el expediente nº 060290, el autor de la queja manifestaba ante esta Institución que presentó una “hoja de reclamaciones” ante el Servicio Territorial de Consumo de Alicante, en fecha 30 de mayo de 2005, y dicho Servicio concluyó el expediente abierto señalando que la mercantil denunciada no se avenía a someter la resolución del asunto ante la Junta Arbitral de Consumo, y que en cuanto a la reclamación de daños y perjuicios que acudiese a la jurisdicción ordinaria, archivándose el expediente en el referido Servicio.

Se dio traslado del escrito del autor de la queja a efectos de que emitiese informe a la Administración (Conselleria). En su informe indicaba que respecto a la pretensión de que le sean indemnizados daños y perjuicios ha de acudir a la vía judicial, realizando la misma argumentación que ya hiciera en la contestación al escrito inicial que dirigiese el ciudadano a ese Servicio de la Conselleria.

A la vista de la documentación obrante en el expediente la Institución emitió Resolución en fecha 23 de octubre de 2006, en la que se abordan dos cuestiones:

- a) El derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios causados, en este caso concreto, por la empresa concesionaria de automóviles. Respecto a esta cuestión la Institución coincide con lo que informó la Administración, esto es, que la reclamación relativa a esa pretensión debe hacerse operativa, si el autor de la queja lo considera oportuno, ante la jurisdicción civil oportuna.
- b) La actuación de los Servicios Territoriales de Consumo, en relación a la mediación y al ejercicio de la potestad sancionadora.

En esta cuestión debe tenerse en cuenta los siguientes argumentos:

- El artículo 51 de la Constitución establece que “los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios mediante la protección de su seguridad, su salud, y sus legítimos intereses económicos (...)”. La defensa del consumidor aparece, pues, en nuestro orden constitucional, como un principio rector de la política social y económica.
- El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana otorga a la Generalitat competencias exclusivas en este ámbito.

La normativa valenciana en materia de consumo la constituyen la Ley 2/1987, de 9 de abril, de la Generalitat Valenciana, de Estatuto de consumidores y usuarios, y demás normas de desarrollo, entre las que hay que destacar el Decreto 132/1989, por el que se regula las infracciones, el procedimiento, y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Pues bien, a la vista de la normativa citada, esta Institución entiende que los derechos que pudieran corresponder al autor de la queja no han sido suficientemente tutelados por la Administración. sin que resulte argumento suficiente el hecho de que someter el conflicto, o discrepancia, a la Junta Arbitral de Consumo sea voluntario para las partes.

Por consiguiente, en la Resolución antes citada se ha sugerido a la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, que estudie y valore la posibilidad de hacer operativa su potestad sancionadora, con el inicio, en su caso, de expediente sancionador, y la correspondiente sanción administrativa en asuntos como el que motivó la apertura del expediente de queja de que se trata.

La Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, mediante escrito de fecha 30 de noviembre de 2006, aduce los siguientes extremos:

- 1) La mediación es una vía de solución de las reclamaciones voluntaria y gratuita en materia de consumo.
- 2) El artículo 31 de la Ley 2/1987, de 9 de abril, de la Generalitat Valenciana, dispone, en resumen, que la Generalitat fomentará “la solución amistosa” de los conflictos y reclamaciones que afecten a los consumidores y usuarios; se trata de “propiciar” una más rápida y equitativa satisfacción de las controversias y reclamaciones planteadas, mediante el “ofrecimiento de la actuación mediadora por parte de los órganos y servicios” previstos en esta Ley, así como “acudiendo a fórmulas de arbitraje”, cuando las partes implicadas así lo aceptaren. Lo prevenido en este artículo se entenderá “*sin perjuicio de las acciones legales y competencias que, en todos los casos, pertenezcan al ámbito de los órganos judiciales*”. Concluyendo que la no contestación al ofrecimiento de mediación no da lugar a una infracción en materia de consumo.

En relación al segundo expediente de queja al que nos referimos en este Capítulo (nº 051599), el asunto, en esencia, era el siguiente: una ciudadana presentó una reclamación presentada ante la OMIC de la Mancomunidad de Municipios de la Costera – Canal, centrada en determinadas deficiencias observadas en una instalación contratada mediante Gas Natural, la cual le facilitó la empresa FOISA Levante, sin que obtuviese respuesta alguna a aquélla. La Institución se dirigió a la OMIC, que informó que el escrito presentado por la interesada había sido remitido al Servicio Territorial de Consumo. Constatado en el expediente remitido por este Servicio Territorial que se había producido diversas vicisitudes entre las mercantiles Gas Natural Servicios, S.A., y FOISA Levante, acerca de quién debía asumir la responsabilidad de las deficiencias denunciadas, esta Institución se dirigió de nuevo al Servicio Territorial solicitando informe sobre los motivos que justificaban la falta de contestación al escrito presentado

por la ciudadana. En el informe recibido se exponía lo siguiente: 1) que en el Servicio Territorial de Consumo de Valencia se había recibido reclamación procedente de la OMIC de la Mancomunidad de Municipios de la Costera – Canal; 2) que dado el tiempo transcurrido sin haber recibido contestación alguna por parte de la empresa reclamada y ante la imposibilidad de continuar las actuaciones de mediación, se había procedido a comunicar a la OMIC La Costera – Canal que la empresa reclamada no se avenía a un acuerdo amistoso.

Pues bien, no repetiremos aquí el criterio de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, en cuanto al alcance del carácter voluntario de la mediación como vía de solución de las reclamaciones en materia de consumo.

En el presente expediente de queja se plantea, esencialmente, dos cuestiones: la falta de contestación a la reclamación presentada por la interesada, y la descoordinación entre los servicios intervinientes.

En el primer caso, se ha producido una clara vulneración del derecho de la ciudadana a obtener de las Administraciones Públicas una contestación motivada a las reclamaciones presentadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común.

En el segundo, del mandato expreso del artículo 103 de la Constitución, cuando dispone: *“La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho”*.

Así se reflejó en la Resolución emitida por esta Institución en fecha 19 de abril de 2006, en la que se recomienda al Servicio Territorial de Consumo de Valencia extreme al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, así como el respeto al mandato del artículo 103 de la Constitución.

En fecha 9 de mayo de 2006 se recibió escrito de la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, aceptando la recomendación formulada por esta Institución

7. Transportes

En la queja formulada por un ciudadano que manifestaba ser usuario de la Línea 1 del tren metropolitano de Valencia, que recibió el nº 051238, y exponía su preocupación por el estado del material móvil de dicha línea, trasladada la queja a la Conselleria de Infraestructuras y Transportes, ésta emitió informe indicando que, conforme a las dotaciones presupuestarias de la Entidad Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, se está llevando a cabo progresivamente la sustitución del mismo por nuevas unidades, y, en concreto, en lo que concierne a la línea uno, está contratado el suministro de nuevos trenes para sustituir a los que actualmente circulan por dicha línea.

8. Colegios Profesionales

Dos quejas resulta menester hacer referencia en este Informe en la relativo a Colegios Profesionales. La primera hace referencia a reclamación ante el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Alicante por el trato recibido al ciudadano autor de la queja por un profesional colegiado, y la segunda por la impugnación de un profesional de las cuotas exigidas por el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Alicante.

La primera de ellas dio lugar al expediente nº 060563. El autor de la queja había presentado reclamación en fecha 4 de abril de 2004 ante el Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Alicante por el trato recibido por uno de sus colegiados, sin haber recibido contestación a la misma. Admitida a trámite la queja por esta Institución, se solicitó informe al referido Colegio Oficial, informando el mismo lo siguiente: a) la reclamación no está motivada por un mal trato a un paciente por parte de un colegiado, sino por disensiones sobre los resultados de un tratamiento dental; b) de la reclamación no se desprendía ni un breve relato de hechos ni lo que concretamente solicitaba, y, por tanto, el Colegio procedió a solicitar del reclamante una versión más detallada de su queja; c) el retraso en la resolución del expediente se debía a dificultades de comunicación con el reclamante, concretamente por la necesidad de traducción del inglés al castellano, ya que se dirigía a esa Corporación en el primer idioma, y por su residencia intermitente en España, y haber indicado como lugar de notificación un domicilio en nuestro país; d) sobre la falta de resultados en el tratamiento al interesado debía acudir a la jurisdicción ordinaria; e) que se le trasladó la documentación sobre la reclamación al colegiado correspondiente, alegando éste cuantas aclaraciones estimó oportunas sobre las incidencias surgidas en el tratamiento, acompañando documentación clínica; f) el Colegio solicita, una vez remitida toda la documentación de la que dispone sobre el caso, informe al dentista que ha tratado nuevamente al reclamante; g) la Comisión Deontológica, estudiados todos los antecedentes, confirma que el fondo de la queja está motivado por la falta de resultados positivos del tratamiento, que puede deberse a diversos factores e incidencias durante el mismo.

Atendiendo a todos estos datos obrantes en el expediente de que se trata, la Institución emitió Resolución en fecha 8 de noviembre de 2006. En la misma se realizaba, con posterioridad al relato fáctico y procedimental, las siguientes consideraciones jurídicas:

- 1) El artículo 36 de la Constitución dispone que *“La Ley regulará las peculiaridades propias del régimen jurídico de los Colegios Profesionales y el ejercicio de las profesiones tituladas. La estructura interna y su funcionamiento deberán ser democráticos”*.
- 2) El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce como competencia exclusiva de la Generalitat Valenciana *“Los Colegios Profesionales y el ejercicio de las profesiones tituladas”*.
- 3) La Ley 6/1997, de 4 de diciembre, de Consejos y Colegios Profesionales, da cumplimiento a la previsión estatutaria; esta ley es desarrollada por el Decreto 4/2002, de 4 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de la ley.

Pues bien, la referida legislación se refiere al régimen disciplinario de los Colegios Profesionales cuando se produce la vulneración de las normas deontológicas de la profesión o/y de las normas colegiales de los estatutos, remitiéndonos a un procedimiento administrativo disciplinario. El ejercicio o no de la potestad disciplinaria por la actuación de sus colegiados corresponde al Colegio Profesional correspondiente. Como ya ha quedado dicho en otros capítulos de este Informe, la discrepancia del autor de la queja con la decisión, en este caso, de no hacer operativa esa potestad no puede por sí sola motivar la intervención del Síndic de Greuges.

No obstante, como también ha habido ocasión de indicar anteriormente, consideramos que la demora o tardanza en dar una respuesta expresa a la solicitud del autor de la queja podría suponer una actuación pública no suficientemente respetuosa con los derechos de aquél. El derecho a obtener una resolución sobre lo petitionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver. Así se establece en el artículo 42 de la Ley 30/1002, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y dimana de los mandatos y principios establecidos en los artículos 9.3 y 103 de la Constitución.

En consecuencia, la Resolución precitada recomendó al Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos que extreme al máximo los deberes legales que se extraen el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

El Ilustre Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Alicante, mediante escrito de fecha 5 de enero de 2007, manifestó aceptar la recomendación efectuada por esta Institución.

En el segundo expediente de queja al que hacemos referencia en este Capítulo (nº 060004), el autor de la misma reclamaba que el Ilustre Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Alicante le exigía las cuotas correspondientes a los años 2002, 2003, 2004 y 2005, cuando este ciudadano se dio de baja en el año 2002, por lo que dicho Colegio Oficial decidió suspender su expediente, no recibiendo el interesado, por tanto, ninguno de los servicios que dicho Colegio le prestaba anteriormente. Añadía el autor de la queja que en el momento de presentar la misma ante esta Institución había abonado el importe de las cuotas que se le reclamaban, sin que, sin embargo, el Colegio le hubiese prestado durante ese tiempo los servicios a los que tienen derecho los colegiados.

El Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social, a requerimiento de esta Institución informó que, a) el autor de la queja no ha causado baja voluntaria en el Colegio, sino que solicitó un impreso de baja que finalmente no llegó a presentar; b) que el artículo 38 del Estatuto del Colegio determina como infracción grave el incumplimiento reiterado de la obligación de pago de las cuotas; c) que al haberse procedido al abono de las cuotas se ha iniciado expediente para el levantamiento de la sanción de suspensión. Trasladado este informe al interesado alegó, fundamentalmente, que, por una parte, en ningún momento había sido requerido para el pago, y, por otra, que nunca fue informado de que se seguía contra él un expediente sancionador.

Analizados los datos obrantes en el expediente, la Institución en fecha 21 de agosto de 2006, emitió Resolución, en la que se hacían las siguientes consideraciones: respecto al requerimiento de cuotas, no se deduce la existencia de actuaciones públicas que vulneren los derechos constitucionales o estatutarios del autor de la queja, ya que de lo actuado se desprende que se ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 28 del Estatuto del Colegio Oficial; en cuanto al cumplimiento de las formalidades del procedimiento sancionador, la actuación de la Administración no ha sido suficientemente respetuosa con los derechos del ciudadano autor de la queja.

De lo actuado se desprende que la conducta del autor de no responder a los requerimientos de abono de las cuotas puede suponer la comisión de falta grave, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 37.2, B, a, de los Estatutos del Colegio. Sin embargo, para poder sancionar al interesado es imprescindible iniciar el correspondiente procedimiento sancionador, por lo que en el supuesto de que se prescindiera de dicho procedimiento, esos autos serán nulos de pleno derecho. En el caso que nos ocupa se observa que no se inició ni desarrolló dicho procedimiento, siendo únicamente notificada la sanción.

En este sentido se recomendó, al Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales que, con carácter general, observe las normas que rigen el Procedimiento Sancionador establecido en sus Estatutos, y extreme el cumplimiento escrupuloso de las normas y trámites del expediente administrativo, que dimanen de los establecido en el artículo 103 de la Constitución.

El Colegio Oficial de referencia, en fecha 7 de noviembre de 2006, remitió escrito a esta Institución manifestando la aceptación de la recomendación efectuada.

9. Cultura

Es de destacar en este Capítulo la queja presentada en relación con el horario de apertura de la Biblioteca Pública Provincial Fernando Loaces de Orihuela (Alicante).

En el expediente consta informe del Ilmo. Sr. Director General del Libro y Bibliotecas de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, en el que, resumidamente, dice que la dotación de personal de la Biblioteca condiciona su horario de apertura, de modo que, durante los meses de junio a septiembre, sólo está abierta al público durante las mañanas. Se solicitó informe al Ayuntamiento de Orihuela, recordándole que el Art. 26.1b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, obliga a los Ayuntamientos de más de 5.000 habitantes a tener un servicio de Bibliotecas, y el Art. 9.4 de la Ley 10/1986, de 30 de diciembre, de Organización Bibliotecaria de la Comunidad Valenciana, además, impone a los municipios de más de 25.000 habitantes la creación y mantenimiento de una red bibliotecaria urbana. El Ayuntamiento de Orihuela no remitió la información requerida, por lo que en fecha 2 de noviembre de 2005, se emitió por esta Institución Resolución recomendando al referido Ayuntamiento que adopte las decisiones necesarias, bien para implantar una red de bibliotecas públicas municipales en Orihuela, bien para ampliar la plantilla de la Biblioteca Pública Provincial Fernando Loaces y el Archivo Municipal de Orihuela, y que, a este efecto,

suscriba, si es necesario, el convenio adecuado con la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte.

El Ayuntamiento de Orihuela remitió escrito a esta Institución que, lejos de referirse al asunto objeto de la queja, se limitaba a indicar que resultaba de imposible lectura por ser Orihuela un municipio castellano parlante y estar el escrito enviado por esta Institución redactado en valenciano, por ser esta la lengua por la que optó el autor de la queja para que se realizaran los trámites del expediente.

En fecha 21 de noviembre de 2005 la Institución emitió escrito al Ayuntamiento de Orihuela transcribiendo en castellano el escrito inicialmente enviado, pero haciendo, además, una serie de consideraciones en relación con el uso de las lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana, en general, y en los procedimientos administrativos en particular.

Se recordaba a aquel Ayuntamiento que, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, las Cortes Valencianas aprobaron en su día la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, que significó el compromiso de la Generalitat Valenciana de defender el patrimonio cultural de nuestra Comunidad, y la recuperación social del valenciano, definido como lengua histórica y propia de nuestro pueblo. Llamaba también la atención sobre el hecho de que la cooficialidad lingüística fue recogida por la Constitución de 1978 para determinadas Comunidades Autónomas, entre ellas la Valenciana. Se concluía, en relación con este tema, que una de las consecuencias de lo expuesto es el derecho que asiste a cualquier ciudadano, en sus relaciones con la Administración a elegir la lengua en la que éste desee que se produzcan las comunicaciones y la tramitación de los expedientes, surgiendo el correlativo deber de la Administración a respetar dicha elección y a emplear, a lo largo de todo el procedimiento, el idioma que hubiera sido elegido.

No obstante los anteriores razonamientos, y haber transcrito al castellano la resolución emitida por esta Institución, el Ayuntamiento de Orihuela no dio respuesta expresa a la misma, hecho del que se da cuenta en el presente Informe.

10. Agricultura

En los dos expedientes de queja que destacamos en este Capítulo el supuesto tiene el mismo origen: la adquisición de bienes y derechos mortis causa. Los autores de las quejas las plantean en su condición de herederos del causante.

En el primer caso (queja nº 050960), los ciudadanos que presentaron la queja manifestaban que habían solicitado a la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación el cambio de titularidad de todos los bienes y derechos de la persona causante en su favor como herederos, y, en concreto, el de una determinada concesión, sin que la Conselleria hubiese emitido respuesta expresa.

Requerido informe a la Conselleria lo hizo, concluyendo que *“no corresponde a esta Dirección General hasta que se signifiquen por la Conselleria de Economía, Hacienda*

y Empleo las correspondientes competencias para el reconocimiento de la sucesión en la condición de concesionario, a los herederos de los adjudicatarios de las concesiones, que no se han acreditado el pago o exención, en su caso, del impuesto que gava las sucesiones así como tampoco de las correspondientes aceptación y adjudicación a los herederos”.

No habiéndose formulado escrito de alegaciones, la Institución dictó Resolución en fecha 30 de noviembre de 2005, centrando el asunto en la cuestión de forma, es decir, en la no contestación por la Administración al escrito de los autores de la queja, desde la consideración de que en este caso la actuación pública pudo no ser lo suficientemente respetuosa con los derechos de los promotores de la queja.

En este sentido, se recordaba a la Conselleria que el derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano.

La Administración está obligada a responder al ciudadano (Art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común), sin perjuicio de lo dispuesto respecto del silencio administrativo. Asimismo, la Administración tiene la obligación de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, de acuerdo con el mandato contenido en el artículo 103 de la Constitución.

En definitiva, en esta Resolución se recomienda a la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación que en situaciones como la analizada se extreme al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. La Conselleria manifestó expresamente la aceptación de la recomendación.

En el segundo caso (queja nº 051078), los autores de la queja presentaron escrito ante la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación, en el que solicitaba fuera emitida certificación o informe en el que se les indicase una serie de informaciones en relación con un negocio de ceras y mieles, del cual habían sido declarados herederos legales. Indicaban en su escrito de queja que no habían obtenido respuesta de la Conselleria. Requerido informe a la Conselleria, esta comunicó que los autores de la queja resultaron titulares de un negocio de ceras y mieles, en condición de herederos de acuerdo con una sentencia judicial, confirmada posteriormente en recurso de alzada, que se encontraba en vía de ejecución, y en el que judicialmente se había designado un perito para proceder a valorar ese negocio y sus rendimientos, y concluía que para cualquier información que precisaran los interesados debería solicitarse directamente al Juzgado que instruía dicho procedimiento.

A la vista de los datos obrantes en el expediente la Institución dictó Resolución en fecha 5 de enero de 2006. En ella se hacía la siguiente consideración: el objeto del expediente se centra en determinar si los promotores de la queja gozan del derecho de acceso a los expedientes en los que se contienen las informaciones relativas a un negocio del que, de acuerdo con una resolución judicial firme, son herederos. A la luz de la situación expresada, debe considerarse que los promotores de la queja ostentan la condición de

interesados, al poseer un interés legítimo. En este caso, los promotores de la queja presentaban una razonable expectativa de obtener provecho de la consulta de los antecedentes solicitados, en la medida en que del conocimiento de los datos requeridos se podrían derivar para ellos alguno de los efectos señalados por el Tribunal Supremo en su sentencia de 30 de marzo de 1999. Los datos solicitados por los interesados son datos objetivos que obran ya en poder de la Administración y que, por lo tanto, no se hallan sometidos al proceso de peritaje que discurre en sede judicial.

En consecuencia, la Institución formuló a la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación la Sugerencia de que permita y facilite a los interesados el ejercicio efectivo del derecho fundamental en todo tipo de proceso el acceso a los expedientes en los que tenga la condición de interesado.

La Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación comunicó a esta Institución la aceptación de la Resolución.

IX. USO DEL VALENCIANO

1. Introducción

El Síndic de Greuges, al igual que en ejercicios anteriores y como garante de los derechos lingüísticos de los ciudadanos, viene dirigiendo a la Administración Pública Valenciana constantes recomendaciones para que adopte las medidas necesarias para evitar las desigualdades que puedan derivarse de factores lingüísticos y para que adapte sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística instaurado en la Comunidad Valenciana, tanto por la Constitución Española, nuestro propio Estatuto de Autonomía y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, y para que acepte el reto de concluir el proceso de recuperación del valenciano, y cumpla el mandato que el Estatuto de Autonomía impone a todos los poderes públicos de potenciar el uso del valenciano en todos los órdenes de la vida pública y social, y conseguir, a través de su promoción institucional, su equiparación con el castellano.

La legitimidad del Síndic de Greuges para velar por los derechos lingüísticos de los valencianos viene determinada por nuestra Norma Suprema y por el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en primer lugar, porque la cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución, reconoce como lengua oficial de una determinada Comunidad Autónoma no sólo el idioma castellano, sino también el propio de esa Comunidad Autónoma, y, en segundo lugar, porque el mandato estatutario contenido en el art. 7 del Estatuto de Autonomía, determina la cooficialidad del castellano y el valenciano en la Comunidad Valenciana, y, por último, porque el reconocimiento tanto constitucional como estatutario de la oficialidad del valenciano, determinó, que con la finalidad de fomentar su uso y superar la todavía evidente desigualdad respecto al castellano, la Generalitat promulgara la Ley 4/1983, de 23 de noviembre de Uso y Enseñanza del Valenciano, que supuso el compromiso de la Generalitat de defender nuestro patrimonio cultural y especialmente, la recuperación del uso social de la lengua valenciana, definida como “lengua histórica y propia de nuestro pueblo”, en el propio Preámbulo de la Ley 4/1983.

Una de las consecuencias esenciales que se derivan de los mandatos contenidos en los preceptos citados, es la posibilidad de la intervención del Síndic de Greuges cuando a un ciudadano no se le respeta, por la Administración Pública, su derecho a elegir la lengua en la que desea relacionarse con la propia Administración Pública, o su derecho a exigir que todas las comunicaciones oficiales que le sean dirigidas, lo sean en valenciano, derecho del que, obviamente surge el correlativo deber de la Administración, de respetar dicha elección, y emplear, a lo largo de todo el procedimiento, la lengua, valenciana o castellana, elegida por los ciudadanos.

La intervención de esta Institución en defensa de la cooficialidad lingüística también se extiende a exigir a la Administración Pública, tanto Autonómica como Local a que proceda, en el marco de sus competencias, a la rotulación pública de los nombres oficiales de los municipios, territorios, núcleos poblacionales, accidentes geográficos, vías de comunicación interurbanas o dependencias públicas de conformidad con la

legislación vigente respecto al uso del valenciano, y que todos los impresos, modelos y formularios oficiales sean, de conformidad con la legislación vigente, bilingües.

En otras ocasiones, también hemos instado a la Administración Pública Valenciana a que adapte sus estructuras y disponga las medidas necesarias para que los contenidos de las páginas web oficiales puedan ser accesibles en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.

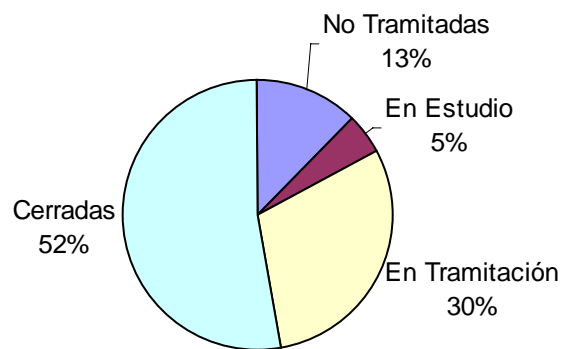
Finalmente, cabe señalar que la propia Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, consciente de la vigencia absoluta del principio de igualdad, y de la prohibición de discriminación por motivo de la lengua, declara, en su art. 4 que “en ningún caso se podrá seguir discriminación por el hecho de emplear cualesquiera de las dos lenguas oficiales” de la Comunidad Valenciana, de ahí que la Administración Pública Valenciana venga obligada a garantizar la normalización lingüística, bien entendido que las decisiones públicas deben ser compatibles con el más absoluto respeto a los ciudadanos cuya lengua habitual es el castellano, sin que, en ningún caso, puedan ser discriminados por razón de su elección.

En definitiva, el diseño de políticas de normalización lingüística, autorizadas, y plenamente legales de conformidad con la normativa vigente, dada la necesidad de recuperar el patrimonio lingüístico de los valencianos de la situación de desigualdad en la que se halla inmerso frente al castellano, encuentra como límite lógico, los derechos reconocidos constitucional, estatutaria y legalmente a todos los ciudadanos de la Comunidad Valenciana, por lo que la normalización lingüística no puede, ni debe conseguirse sobre la base de la infracción de la normativa vigente, y es por ello, que la Administración debe hallar, a la hora de elaborar precisas políticas de normalización lingüística, el punto de justo equilibrio entre las necesidades de fomentar y potenciar el uso social y oficial del valenciano, y los derechos lingüísticos de los valencianos.

2. Uso del Valenciano en Cifras

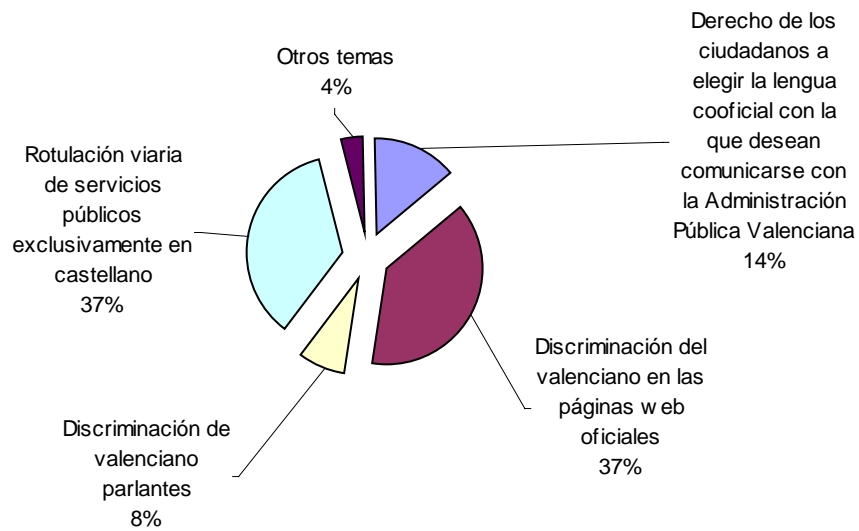
2.1. Análisis Cuantitativo

No Tramitadas	13	12,50%
♦ <i>Pendientes</i>	1	0,96%
♦ <i>No Admitidas</i>	12	11,54%
En Estudio	5	4,81%
En Tramitación	31	29,81%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	31	29,81%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	55	52,88%
♦ <i>Por solución</i>	10	9,62%
♦ <i>Se solucionará</i>	5	4,81%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	5	4,81%
♦ <i>Resolución</i>	35	33,65%
• Aceptadas	28	26,92%
• No Aceptadas	0	0,00%
• No Contestadas	7	6,73%
Total Quejas	104	100,00%



2.2. Análisis Cualitativo

Área de Uso del Valenciano	Quejas
Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial con la que desean comunicarse con la Administración Pública Valenciana	15
Discriminación del valenciano en las páginas web oficiales	39
Discriminación de valenciano parlantes	8
Rotulación viaria de servicios públicos exclusivamente en castellano	38
Otros temas	4
Total área de uso del valenciano	104



3. Derecho de los Ciudadanos a Elegir la Lengua Cooficial con la que Desean Comunicarse con la Administración Pública Valenciana.

El art. 10 de la Ley 4/1983 de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano señala que, en territorio de la Comunidad Valenciana, todos los ciudadanos tienen derecho a dirigirse y relacionarse con la Administración Pública, ya sea Autonómica o Local, en valenciano, y en su art. 16 establece que las empresas de carácter público, como también los servicios públicos dependientes de la Administración Pública han de garantizar que sus trabajadores, que tengan relación directa con el público, tengan el conocimiento suficiente de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado.

En el ámbito de la legislación básica estatal, el art. 35,d) de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, declara que los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo que prevé la Ley y el resto del ordenamiento jurídico.

Sin embargo, este derecho, en ocasiones no es respetado, tal fue el caso de, entre otras, la queja 060183, en la que el interesado exigía a un Ayuntamiento valenciano que todas las comunicaciones que tuviera que dirigirle, fueran en valenciano, por lo que la realización de comunicaciones exclusivamente en castellano, llevadas a término una vez que el administrado había manifestado su voluntad de que dichas comunicaciones le fueran practicadas en valenciano, fue considerada por esta Institución como una limitación del derecho reconocido a los ciudadanos, y, en definitiva, como una extralimitación no justificada en el diseño de políticas de normalización lingüística, y, en particular, una vulneración del derecho a la no discriminación por motivos lingüísticos que aparece expresamente consagrado en el Estatuto de Autonomía (“ningú no podrà ser discriminat per raó de la seua llengua”), principio general de no discriminación que, en el ámbito de las relaciones oficiales se concreta en el art. 11 de la Ley 4/1983 de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, en el derecho que asiste a cada ciudadano a elegir, en las actuaciones iniciadas a instancia de parte, la lengua en la que desean que la Administración les comunique aquellos aspectos que les interesen, y, en las actuaciones iniciadas de oficio, en el derecho a indicar la lengua en la que desean que la Administración se comunique con ellos, sea cual sea, la lengua en la que ésta se hubiera iniciado, principio que, a nivel estatal se reitera en el art. 36 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sobre la lengua a emplear en la tramitación de los procedimientos administrativos.

De ahí que esta Institución inste, en casos como el expuesto, en el que no es respetado el derecho de los administrados a elegir la lengua, valenciana o castellana en la que desean relacionarse con la Administración Pública, y a que se le practiquen todas las comunicaciones en la lengua elegida, y recomiende que se adopte el punto justo de equilibrio entre la necesidad de fomentar y potenciar el uso del valenciano y los derechos lingüísticos reconocidos a todos los valencianos, se cual sea su realidad idiomática, punto de equilibrio, que, generalmente se encontrará en la remisión de

documentos bilingües, incluso con preferencia (a través de su ubicación en primer lugar, letra más grande o negrilla) del valenciano, con la finalidad de alcanzar los objetivos de normalización lingüística y superar la todavía desigualdad del valenciano respecto al castellano.

Consecuentemente con cuanto antecede, esta Institución considera, y así se lo hizo saber a los servicios territoriales de la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte, con ocasión de la queja 060052, por ejemplo, que la obligación de la Administración Pública de dar respuesta en la lengua cooficial de la Comunidad Valenciana elegida por los interesados para relacionarse con la Administración Pública no exige más requisitos que la propia manifestación que el interesado haya elegido en su escrito de iniciación del procedimiento.

En idénticos términos nos pronunciamos en la queja 060814, en la que formulamos al Ayuntamiento de Valencia una Resolución recomendándole que procediera a la remisión de los trípticos de bonificaciones tributarias y los relativos a las campañas publicitarias municipales en lengua valenciana, o en última instancia bilingües, habida cuenta de que el promotor de la queja así lo había interesado formalmente. El Ayuntamiento aceptó en todos sus términos nuestros pronunciamientos.

Idéntica pretensión formuló ante esta Institución el promotor de la queja 060932, cuya tramitación no ha concluido.

4. Discriminación del Valenciano en Páginas Web Oficiales.

Los valencianos, como ha quedado dicho, en sus relaciones con los poderes públicos tienen derecho, (territorialmente delimitado) a usar la lengua, valenciana o castellana de su libre elección, y este derecho, consecuentemente, genera en los poderes públicos la correspondiente obligación de adaptar sus estructuras a la situación de cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana, para que, en todo caso, el ejercicio de la libertad de opción, y la eficacia de la elección realizada estén plenamente garantizadas.

La legislación vigente, en cuanto al uso del valenciano es clara y terminante, y no admite interpretación alguna, y el Título Tercero, de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, reconoce expresamente el derecho de todos los ciudadanos a ser informados por los medios de comunicación sociales tanto en valenciano como en castellano, y, a utilizar, indistintamente las dos lenguas cooficiales en la Comunidad Valenciana y atribuye al Consell la promoción y utilización del valenciano en estos medios y a velar por una adecuada presencia del valenciano en aquellos medios que dependen de la Generalitat, compromiso que, como no puede ser de otra manera, considera esta Institución, debe extenderse a las nuevas realidades tecnológicas, por lo que viene obligada a tener en el campo de las nuevas tecnologías informáticas, equipos adaptados al régimen de cooficialidad lingüística vigente a fin de aprovechar plenamente el potencial que éstas ofrecen, de ahí que sean constantes las recomendaciones dirigidas por el Síndic de Greuges a la Administración Pública Valenciana para que adapte sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística

vigente, de suerte que las páginas web oficiales puedan ser visitadas tanto en valenciano como en castellano, por lo que en el presente ejercicio han sido numerosas las Resoluciones formuladas por esta Institución a diversas Administraciones Públicas, tanto Autonómicas como locales para que revisen los contenidos de sus páginas web y los adapten al régimen de cooficialidad lingüística instaurado en la Comunidad Valenciana, Resoluciones que, en términos generales han sido aceptadas por las respectivas Administraciones afectadas, tales como, entre otras, las quejas 060146, 060199, 060310, 060311, 060315, 060316, 060317, 060388, 060390, 060461, 060439, 060501, 060536, 060630, 060842, 060917, 060966, en las que distintos Ayuntamientos aceptaron las recomendaciones y sugerencias que les dirigimos y nos dieron cuenta de las actuaciones realizadas para que sus páginas web pudieran ser visitadas tanto por ciudadanos cuya lengua habitual es el castellano como por los valenciano parlantes.

5. Discriminación de Valenciano Parlantes

Con ocasión de la queja 060123, en la que la promotora denunciaba ante el Síndic de Greuges que estando en su puesto de trabajo como médica del SAMU (Servicio de Ayuda Médica Urgente) en la unidad ubicada en Benidorm, se puso en contacto con el CICV (Central de emergencias dependiente del mismo organismo), como es habitual en su trabajo y para transmitir un aviso, lo hizo en valenciano, siendo conminada por la locutora de la red a expresarse en castellano, ya que “no entendía el valenciano”, añadiendo, en tono despectivo que “cuando viaje a Inglaterra ya aprenderé inglés”.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los arts. 12 y 17 de la Ley 11/1988 de 26 de noviembre, reguladora del Síndic de Greuges, fue admitida, y concluida la tramitación emitimos una Resolución a la Conselleria de Sanidad, recordándole los deberes legales que incumben a la Administración Pública de garantizar que, en los servicios públicos directamente dependientes de la Administración, las personas que allí trabajen y que tienen una relación directa con el público, tengan el conocimiento suficiente de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado, de manera que no se produzca discriminación alguna o exigencia de traducción, y asimismo, le recomendamos que, en el ámbito de sus competencias instase al órgano competente para que, en todo caso, se garantice el derecho de los ciudadanos a expresarse en valenciano en sus relaciones con las centrales de emergencias dependientes del SAMU.

Idéntico pronunciamiento formulamos a la Secretaria Autonómica de Cultura y Política Lingüística al concluir la tramitación de la queja 060318 cuyo núcleo central venía determinado por la discriminación que el promotor de la misma sufrió en las oficinas de Iberdrola cuando al tratar de hacer una gestión telefónica se le advirtió que debía hablar en castellano y en la que sugerimos a la Administración Valenciana que realizara los esfuerzos necesarios para adoptar acuerdos con la compañía Iberdrola a fin de fomentar el uso del valenciano, especialmente en los servicios de atención al ciudadano.

En una oficina de correos de Alcoi, el promotor de la queja 060319 también fue despectivamente conminado a expresarse en valenciano, y, en la que igualmente recomendamos a la Dirección General de Política Lingüística y Patrimonio Cultural de

la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte que promoviese las actuaciones necesarias ante Correos para que sus trabajadores, especialmente aquellos que tuvieran relación directa con el pública, tengan los conocimientos suficientes de valenciano para atender el servicio con normalidad en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

6. Rotulación Viaria de Servicios Públicos Exclusivamente en Castellano

La exigencia de los valencianos para que tanto la rotulación viaria como la de los servicios públicos observen la realidad bilingüe de la Comunidad Valenciana se manifestó, al igual que en años anteriores en diversas quejas.

Así, en la queja registrada con el nº 060019, el interesado denunciaba que la señalización de la Serra de Santa Pola excluía la lengua valenciana.

El Consistorio, en su comunicación señalaba que al ser Santa Pola un municipio turístico, uno de los objetivos del Área de Turismo era ofrecer una información de calidad dirigida a los visitantes y turistas, motivo por el cual en cada caso se habían seleccionado los idiomas o lenguas para publicitar folletos, carteles, noticias, reclamos, etc.

De ahí que la Sierra de Santa Pola que tiene un sendero debidamente homologado y una señalización horizontal (puntura de piedras y caminos) y vertical (paneles de direcciones, etc.) y casetas de tamaño reducido en las que se ubican los paneles informativos y que muestran fundamentalmente planos de recorridos y los iconos descriptivos, con poco texto, estuviesen en castellano e inglés, mientras que en otras señalizaciones, por ejemplo de elementos históricos, la rotulación fuera en castellano, valenciano e inglés.

Los argumentos esgrimidos por el Ayuntamiento de Santa Pola fueron aceptados por esta Institución al considerar que no merecían reproche alguno.

La rotulación de algunas calles de la ciudad de Alicante exclusivamente en castellano fue el objeto de la queja 060594 ,cuya tramitación concluyó con la emisión dirigida al Consistorio alicantino para que, de conformidad con el Decreto 145/1986 de 24 de noviembre del Consell de la Generalitat Valenciana, que, en su Disposición final primera y con el fin de regular el uso del valenciano en la señalización de vías de comunicación, instalación y servicios públicos en el ámbito de la Comunidad Valenciana y con la Orden de 1 de diciembre de 1993 de la entonces Conselleria de Educación y Ciencia, en su art. 1 señala que el criterio general de las lenguas oficiales en la Comunidad Valenciana en la señalización de vías y servicios públicos habrá de atender al predominio lingüístico establecido en el Título cinco de la LUEV, procediera, en el marco de sus competencias y en futuras señalizaciones viarias del municipio a arbitrar los mecanismos necesarios para adaptar la rotulación de las vías de la ciudad al régimen de cooficialidad lingüística instaurada en la Comunidad Valenciana.

La rotulación del paraje conocido como Font de Fosques, de Eslida, localidad incluida en el parque natural de Serra de Espadà, exclusivamente en castellano también fue objeto de estudio por el Síndic de Greuges con ocasión de la queja 060950 cuya tramitación no ha concluido a fecha de cierre del presente Informe anual a las Cortes Valencianas, o, en la 060986, asimismo pendiente de resolución dirigida al Ayuntamiento de Alicante, o la 060500 al de Llíria.

La rotulación de las dependencias del Ayuntamiento de Benidorm, excluyendo en algunas de las mismas el valenciano, así como en formularios destinados al público, fue el núcleo central de las quejas nº 060155 y 060159 en las que le formulamos una Resolución para que promoviera las actuaciones necesarias para que los esquemas que figuran en marquesinas, cuadros de horarios, lugares de interés, enlaces, indicadores y carteles dirigidos al público, así como en la rotulación tanto exterior como interior de las dependencias municipales y los folletos, impresos y formularios oficiales, observaran la cooficialidad lingüística instaurada en la Comunidad Valenciana por la Constitución, el Estatuto de Autonomía y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano.

Idénticos pronunciamientos formulamos a las distintas Administraciones Públicas afectadas con ocasión de las quejas 060020, 060154 y 060503.

La señalización viaria monolingüe de Sagunt o de Cocentaina fue analizada con ocasión de las quejas 061558 y 061612 y al igual que en otras de idéntico contenido hubimos de recordar a la Administración afectada el derecho de los ciudadanos a exigir que el valenciano sea una realidad en todos los ámbitos públicos, y la obligación de la Administración Pública, tanto autonómica como local a potenciar y proteger su uso para que supere la diferencia aún existente, respecto al castellano.

7. Derecho de los Ciudadanos a Recibir las Comunicaciones Oficiales en Valenciano.

El denominador común de las quejas 060357, 060548, 061009 entre otras, venía determinado por el incumplimiento por la Administración Pública del derecho de los ciudadanos a que todas las comunicaciones que les fueran dirigidas, lo fueran en la lengua, castellano o valenciano, elegida por ellos.

8. Seguimiento de Actuaciones de Ejercicios Anteriores

- Asunto: Discriminación del valenciano en página web de la Diputación Provincial de Alicante: Quejas 041622, 051258, 051667 y 051716.

La Diputación Provincial de Alicante aceptó la Resolución que le dirigimos para que procediera a revisar los contenidos de su página web y los adaptara al régimen de cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana y dio cuenta al Síndic de Greuges de que habían emprendido la construcción de un nuevo portal web, por lo que, para la realización de ese proyecto global se habían dividido los trabajos en dos fases diferenciadas, división determinada por la existencia previa de un portal corporativo.

La comunicación recibida por la Diputación Provincial de Alicante especificaba, en definitiva, que los trámites administrativos para confeccionar el plan estratégico de su portal web y de su entorno incluía el acceso al mismo no sólo en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana, sino en otros idiomas.

- Asunto: Solicitud de comunicaciones municipales en valenciano: Queja 051847.

Emitimos una Resolución al Ayuntamiento de Alboraya para que todas las comunicaciones que dirigieran a la Asociación de Vecinos del Barri Rei en Jaume I, lo fueran en valenciano, por ser esta la lengua oficial elegida por su representante para relacionarse con la Administración Pública, ya que las comunicaciones practicadas exclusivamente en castellano cuando el administrado ya había manifestado su voluntad de que se practicasen en valenciano constituía una limitación de los derechos lingüísticos de los ciudadanos y una extralimitación en el diseño de políticas de normalización.

- Asunto: Discriminación del castellano en colegio concertado: Queja 051630.

Formulamos a la Administración Educativa una Resolución para que adoptase cuantas medidas fueran necesarias para garantizar el derecho que asiste a cada ciudadano a elegir la lengua en la que desean relacionarse con la Administración Pública, y en definitiva, el derecho que asistía al promotor de la queja a solicitar que todas las comunicaciones, que como padre de una alumna, le dirigiera la Dirección de un colegio privado concertado, fueran en castellano.

- Asunto: rotulación en valenciano del municipio de Benigembla: Queja 050614.

Dictamos Resolución dirigida al Ayuntamiento de Benigembla para que, en el marco de sus competencias, y en futuros trabajos de señalización viaria, observase la cooficialidad lingüística instaurada en la Comunidad Valenciana y arbitrarse cuantos mecanismos fueran necesarios para que la próxima rotulación fuera en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana y se corrigieran los posibles errores gramaticales observados en algunos rótulos de la localidad.

- Asunto: Discriminación del valenciano en impresos, formularios y modelos oficiales municipales: Queja 041817.

Asimismo instamos al Ayuntamiento de Villajoyosa para que los impresos, formularios y modelos oficiales fueran redactados en forma bilingüe.

- Asunto: Discriminación del valenciano en página web del IMPIVA: Queja 031190.

El Conseller de Empresa, Universidad y Ciencia nos dio traslado del dictamen emitido por la Dirección General del IMPIVA dando cuenta de que los contenidos de la página web de dicho organismo estaban disponibles en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana, de conformidad con los pronunciamientos formulados al respecto por esta Institución.

- Asunto: Página web municipal monolingüe: Queja 050541.

El Ayuntamiento de L'Alcora dio cuenta al Síndic de Greuges de que, habían procedido a revisar los contenidos de la página web municipal para adaptarlos al régimen de cooficialidad lingüística instaurado en la Comunidad Valenciana.

- Asunto: Rotulación monolingüe: Queja 030307.

El Rector de la Universidad Miguel Hernández de Elx informó a la Síndica de Greuges de que, aún cuando las obras de urbanización del Campus de Elx no habían finalizado, habían adoptado todas las medidas oportunas para homogeneizar la señalización, en valenciano y castellano en todos los campus, y adjuntaba muestra fotográfica de las actuaciones realizadas.

X. QUEJAS NO CLASIFICADAS

Se incluyen en esta apartado un grupo reducido de 18 quejas para dar cumplimiento a la finalidad última de este Informe que no es otra que la rendición de cuentas ante las Cortes Valencianas de la gestión realizada por la Sindicatura de Agravios durante el año 2006, lo que incluye dar cuenta del número y naturaleza de las quejas presentadas.

En realidad se trata en todos los casos de unas quejas que no han sido tramitadas porque se deben a reclamaciones presentadas por algunos ciudadanos que no tienen una noción clara sobre cuál es la función de la Institución y someten a nuestro conocimiento asuntos de índole absolutamente privada, en los que no hay intervención de ninguna administración, o asuntos derivados de contratos entre particulares, o bien asuntos que además de tener este carácter han sido ya resueltos por el órgano judicial competente y en definitiva lo que los interesados nos trasladan es su disconformidad con la decisión judicial adoptada. En algún caso aislado se trata de escritos en los que, en definitiva, lo que solicita de esta Institución es un asesoramiento respecto del cauce seguir en materias también de índole particular.

La Ley Reguladora de la Institución señala claramente en su art 17.1 que: *el Síndico de Agravios no admitirá a tramite las quejas anónimas y rechazará aquellas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento, inexistencia de pretensión, así como aquellas otras cuya tramitación pudiera perjudicar el legítimo derecho de un tercero o cuyo contenido exceda de su competencia.*

Y 17.3: el rechazo o suspensión del trámite de las quejas registradas por los motivos fijados en los párrafos anteriores, deberán ser comunicadas al interesado en escrito motivado, al que se podrá informar de las vías mas oportunas para hacer valer sus derechos.

En cumplimiento de este mandato legal, en todos los supuestos se ha contestado al interesado que dada la índole del asunto de que se trataba, no era competencia de esta Institución entrar en su estudio, ni podía dictarse al respecto ninguna resolución, prestándole, eso sí, el asesoramiento solicitado en el caso de que esta fuera la razón de su escrito o recomendándole el camino más oportuno para la defensa de sus intereses.

En este año este apartado de quejas de imposible clasificación dentro de las competencias de la Institución está integrado como hemos dicho por 18 quejas, de las cuales en una de ellas se solicita asesoramiento, en tres casos nos plantean asuntos de índole totalmente privada y en 14 supuestos nos trasladan su disconformidad, no con el funcionamiento de órganos judiciales, sino con la decisión adoptada en cada caso por el órgano competente.

Los números de expediente que han correspondido a esos escritos y en los que se ha dado la contestación que a la que antes nos hemos referido son: 060103, 060026, 060174, 060263, 060271, 060285, 060427, 060453, 060567, 060607, 060625, 060626, 060641, 061003, 061365,061407,061535, y 061537.

XI. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. Introducción

En el presente capítulo, recogemos las quejas planteadas respecto de la Administración del Estado excluidas de nuestro ámbito territorial, y las que inciden sobre aspectos legislativos de competencia de las Cortes Generales, en las que la legitimación corresponde al Defensor del Pueblo.

La actuación que debe seguir esta Institución respecto a la Administración del Estado, viene delimitada en el artículo 12, apartados 2 y 3 y artículo 14 de la Ley 11/1988 de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, en la que se regulan las relaciones de la Institución Estatal y las figuras similares de las Comunidades Autónomas.

En consecuencia, y en aplicación de los preceptos mencionados, de las quejas que recibimos relativas a Administraciones Públicas, distintas a la de la Generalidad Valenciana, debemos dar cuenta al Defensor del Pueblo, notificándole paralelamente las infracciones o irregularidades que hayamos observado, por lo que en principio, nuestra función al respecto, consiste en el asesoramiento directo al ciudadano que se dirige al Síndic de Greuges, al objeto de formular denuncia frente a las Administraciones Públicas distintas de la Generalidad Valenciana, recibir su queja y, una vez calificada, remitirla al Defensor del Pueblo, con quien mantenemos la coordinación necesaria, siendo informados de la tramitación y de la resolución que ponga fin al expediente iniciado.

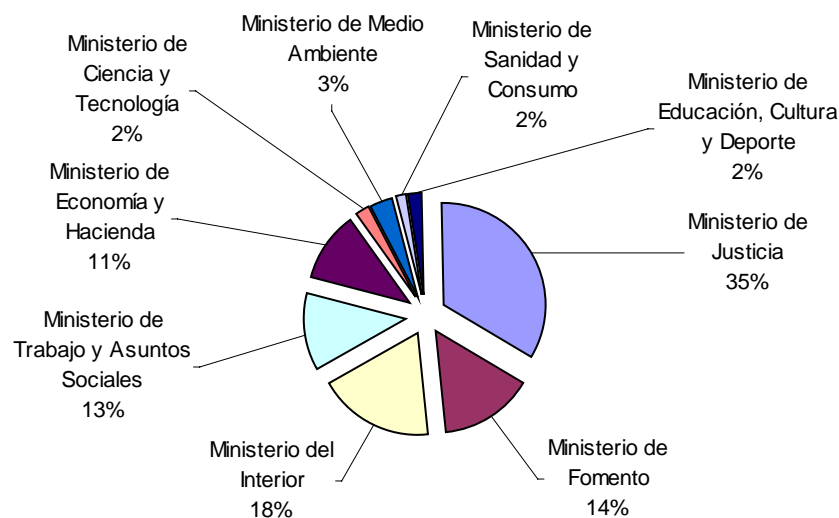
Esto es así, debido a que el Síndic de Greuges, en cuanto Alto Comisionado de las Cortes Valencianas para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en los Títulos I de la Constitución Española y del Estatuto de Autonomía, aparece configurado en su Ley Reguladora 11/1988, de 26 de diciembre, como Institución a la que se encomienda la supervisión de la actuación de la Administración Pública de la Comunidad Valenciana, en el marco competencial atribuido por el artículo 24 del Estatuto de Autonomía y por la propia Ley citada. Es decir, el Síndic de Greuges, tiene atribuidas competencias respecto a la Administración de la Generalitat Valenciana, la Administración Local, cuando ejerce competencias de titularidad autonómica, sus organismos autónomos, empresas y entes públicos o participados que de ellos dependen, así como los servicios gestionados por personas físicas o jurídicas mediante concesión administrativa y, en general, cualquier organismo o entidad que realice funciones de servicio público y se encuentre sujeto a cualquier tipo de tutela en materias de competencia de la Generalidad, o sean objeto de transferencia o delegación en virtud del artículo 150 de nuestra Carta Magna.

En definitiva, quedan excluidos de nuestra competencia, la Administración del Estado en todos sus órdenes y ámbitos, y específicamente la Administración de Justicia y la Militar.

Este año 2006, la materia sobre la que mayor número de quejas se han presentado respecto a la actuación estatal es, sin duda, la Administración de Justicia, ya que al igual que en años anteriores se constata que los retrasos en las tramitaciones y resoluciones judiciales, en definitiva, las relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia, sigue originando el mayor número de quejas en esta materia.

No obstante, independientemente de las quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia y que en virtud de cuanto antecede, remitimos al Defensor del Pueblo, por exceder de las competencias del Síndic de Greuges; hay que considerar que gran parte de las cuestiones suscitadas en este ámbito, no pueden ser admitidas, por cuanto se refieren a asuntos que han sido resueltos judicialmente o se hallan pendientes de serlo. El principio de independencia judicial y su exclusividad en el ejercicio de la función de juzgar y ejecutar lo juzgado, constitucionalmente consagrado en el artículo 117, determina la imposibilidad de revisar las resoluciones judiciales por parte de las Instituciones defensoras de los derechos de los ciudadanos.

Expuesto lo anterior, pasamos a dar cuenta de las quejas remitidas más destacadas, en cada una de las distintas materias a que se refieren según cada Ministerio al que pertenecen.



2. Ministerio de Justicia

2.1. Quejas relativas al funcionamiento de los Juzgados y Tribunales

2.1.1. Dilaciones Indevidas

Quejas nº 060249, 060346, 060691, 060807, 060908, 061098, 061502.

2.1.2. Disconformidad con las resoluciones judiciales

Quejas nº 060025, 060441, 060673, 060735, 060912, 060937, 060942, 061257.

2.1.3. Disconformidad con las actuaciones judiciales

Quejas nº 06140, 060166, 060218, 060261, 060335, 060416, 060481, 060529, 060593, 060848, 061106, 061211, 061249, 061259, 061281, 061332, 061395, 061414, 061450, 061583, 061586.

2.2. Administración penitenciaria

Quejas nº 060002, 060538, 060578, 060608, 060677, 060712, 060919, 061091, 061518, 061646, 061718, 061731.

2.3. Registro Civil

Quejas nº 060766, 060951, 061021, 061438, 061525.

2.4. Otras quejas

2.4.1. Dirección General de los Registros y del Notariado

Queja nº 060893, 060981.

2.4.2. Ley de Dependencia

Queja nº 060154.

2.4.3. Ley de Identidad de Género

Queja nº 061392.

2.4.4. Ley de Seguridad Privada

Quejas nº 061213, 061214.

3. Ministerio de Fomento

3.1. Correos

Quejas nº 060125, 060206, 060422, 060989, 061025, 061086, 061096, 061479, 061491, 061735, relativas a la no prestación del servicio de reparto en urbanizaciones y zonas urbanas del litoral valenciano y algunas comarcas del interior.

3.2. Telefonía

Quejas nº 060506, 060553, 060676, 061165, 061412, 061433, relacionadas con la conexión a internet y la facturación de las nuevas innovaciones técnicas; Quejas éstas cuyo contenido quedaba excluido por cuestión de forma y fondo de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios y por ende no pudieron ser objeto de reclamación ante la correspondiente Junta Arbitral.

3.3. Carreteras

Quejas nº 060014 y 060875 respecto a variaciones en el trazado viario que perjudica los intereses de quienes tenían construidas sus casas sobre el nuevo trazado y la rotulación únicamente en castellano de la señalización informativa de los municipios con el topónimo valenciano correspondiente.

3.4. Ferrocarriles

Quejas nº 060327, 061074 y 061554, las cuales tratan de las dificultades que padecen las personas físicas en sus desplazamientos, así como retrasos injustificados para viajeros con trasbordo.

3.5. Aviación Civil

Quejas nº 060421 y 060471, respecto de las llamadas Compañías de bajo coste que operan a través de internet.

3.6. Otras

Quejas nº 060191 y 061186 referidas a disconformidades con el justiprecio acordado por los Jurados Provinciales de Expropiación.

4. Ministerio del Interior

4.1. Extranjería

4.1.1. Retraso existente en la tramitación del expediente de permiso de residencia y/o trabajo

Quejas nº 060533, 060958, 061071, 061174, 061183, 061221, 061263.

4.1.2. Dilaciones Indevidas en el expediente de reagrupación familiar.

Quejas nº 060198, 060411, 060527, 061446.

4.1.3. Inadmisión a trámite del expediente de extranjería y dificultades para obtener el visado o el NIE

Quejas nº 060627, 060696, 061102, 061156, 061637.

4.1.4. Otras

Quejas nº 060410 y 060589 referidas a las dificultades en el expediente de obtención de la nacionalidad española.

Queja nº 060132 acerca de la renovación de la tarjeta familiar de residente comunitario.

4.2. Tráfico

Quejas nº 060330, 060488, 060601, 060833, 060934, 061060, 061522, 061701, relativas a disconformidad con la sanción impuesta y/o incorrecto trato recibido por un funcionario.

4.3. Agentes de la Autoridad

Quejas nº 060896 y 060953 relativas a la actuación de los cuerpos y fuerzas de Seguridad del Estado y a las pruebas de acceso a agente de las fuerzas y cuerpos de Seguridad, respectivamente.

4.4. Otras

Queja nº 060256, relativa a dilaciones en la expedición del pasaporte de un menor ingresado en un Centro de reeducación.

Queja nº 060974, Desacuerdo en la incoación de un expediente sancionador por la Subdelegación del Gobierno en Alicante.

Queja nº 061220, Uso del Valenciano en la Dirección General de Policía.

5. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

5.1. Administración de la Seguridad Social

Quejas nº 060021, 060164, 060178, 060186, 060265, 060472, 060482, 060674, 060701, 060732, 060871, 060933, 061097, 061122, 061159, 061267, 061283, 061464, 061547, 061648, relativas a reconocimiento y pago de prestaciones.

5.2. Instituto Nacional de Empleo

Quejas nº 060204 y 061242, relativas a no recepción de respuesta a escritos dirigidos a la Administración de Trabajo.

6. Ministerio de Economía y Hacienda

6.1. Dirección General del Catastro

Quejas nº 060068, 060073, 060301, 061059, 061147, 061233, 061334, 061521, 061629, 061719

6.2. Tribunal Económico Administrativo

Quejas nº 061240, 061551, dilaciones indebidas, en la resolución de los expedientes tramitados.

6.3. Agencia Tributaria

Queja nº 060260, 060853, 060809 (I.R.P.F.), 061110 y 061377 (I.V.A.).

6.4. Otras

Queja nº 061442, uso del Valenciano en los “modelos” proporcionados.

Queja nº 061532, reducción del impuesto de vehículos en familias numerosas.

Queja nº 061734, retenciones fiscales.

7. Ministerio de Ciencia y Tecnología

7.1. Telecomunicaciones

Quejas nº 060080, 060258, 060801, tarifación del sistema ADSL.

7.2. Otras.

Queja nº 061085, funcionamiento anormal del Servicio de conexión a internet.

8. Ministerio de Medio Ambiente

8.1. Organismos de Cuenca

Quejas nº 060172, 060253, 061418, Confederación Hidrográfica del Júcar.

Queja nº 060364, Confederación Hidrográfica del Segura.

8.2. Costas

Quejas nº 060717 y 060724, Servicio Provincial de Costas de Alicante.

9. Ministerio de Sanidad y Consumo

Queja nº 060441 relativa a complicaciones habidas en una terapia contra el cáncer.

Queja nº 060965 relativa a la recepción de medicamentos extranjeros.

Queja nº 060616, CONSUMO: discriminación de los usuarios valenciano parlantes en una línea de transporte privada ubicada en Valencia.

10. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Queja nº 060817, becas y ayuda al estudio.

Queja nº 060900, cualificación profesional de técnicos de transporte sanitario.

Queja nº 061275, Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Queja nº 061319, Subdirección General de Ciencias de la Salud.

XII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS CON LA SINDICATURA DE AGRAVIOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Uno de los datos que deben ser incluidos en el Informe Anual que esta institución debe presentar ante las Cortes Valencianas dando cuenta de su gestión es el que hace referencia a la conducta que las distintas autoridades o responsables de los organismos administrativos adoptan ante la labor desarrollada por el Síndico en el cumplimiento de las misiones encomendadas por esas Cortes.

El título II de la Ley reguladora de la Institución, destinado a regular el procedimiento que debe seguir la Sindicatura en sus investigaciones, dedica su Cap IV a la necesaria colaboración de las Administraciones en esa labor que el Síndico tiene que desarrollar.

La primera colaboración de estas autoridades y organismos es sin duda la puesta a disposición de la Sindicatura de toda la información que le sea solicitada para el esclarecimiento del supuesto o del tema de que se trate, que en la mayoría de los casos resulta imprescindible para llegar a cualquiera de las resoluciones posibles, resolución en la mayoría de los supuestos que dan lugar a la apertura de un expediente y la obligación de las Administraciones de colaborar en este sentido con la misión de la Sindicatura que viene establecida legalmente, de forma taxativa en diversas disposiciones de la Ley.

El art 18 dispone que:

*1. Admitida la queja, el Síndico de agravios promoverá la oportuna investigación sumaria e informal para el esclarecimiento de los presupuestos de la misma. En todo caso dará cuenta sustancial de la reclamación al organismo o a la dependencia administrativa correspondiente con el fin de que por su jefe, **en el plazo máximo de quince días**, se remita informe escrito. Tal plazo será ampliable cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, a juicio del Síndico de Agravios.*

2. La negativa o dilación injustificada del envío del informe inicial solicitado, podrán ser consideradas por el Síndico como hostiles o entorpecedoras de su actuación haciéndolas públicas de inmediato y destacando esa calificación en el próximo (informe) que haya de presentar ante la Comisión de Peticiones de las Cortes Valencianas.

Por su parte el art. 19 califica como de prioritaria y urgente la obligación de todas las autoridades, funcionarios y organismos de auxiliar al Síndico en sus actuaciones. Y en el artículo 24 .1 establece que la persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Síndico podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su Informe anual.

En el capítulo III, destinado a regular las Resoluciones que cabe dictar por parte del Síndico al término de sus investigaciones y como resultado de las mismas, el art. 29.1 establece para las mismas autoridades o funcionarios la obligación de responder, **en termino no superior a un mes** a las advertencias, recomendaciones, recordatorios de

deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas que el Síndico haya estimado oportuno formular en cada caso. Y en el apartado 2 dispone que”: *si transcurrido un tiempo razonable no se hubieran adoptado esas medidas o no se hubiese justificado su no adopción, el Síndico podrá ponerlo en conocimiento de la máxima autoridad del organismo en cuestión, y si no obstante lo anterior tampoco obtuviera una respuesta adecuada, incluirá tal asunto en el próximo informe que eleve a las Cortes Valencianas con expresa mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud.*”

En consecuencia con todo lo anterior, son dos los supuestos en los que cabe considerar como hostil o entorpecedora de la misión de la Sindicatura la actitud que se adopte por parte de cualquier Administración Pública:

Uno de ellos será la actitud de no contestar a los requerimientos de información solicitados y necesarios en la mayoría de los casos para obtener una visión acertada sobre el supuesto investigado.

Esta solicitud debe ser satisfecha, tal como hemos indicado , en el plazo de quince días, pero este plazo es ampliable en algunos casos según criterio de la Institución. En muchas ocasiones la información que solicita de la Administración es lo suficientemente amplia o compleja como para que en función de esta circunstancia la ampliación del plazo legal sea conveniente. Y estos supuestos son de mayor consideración en relación con los Ayuntamientos de menor población y estructuras administrativas con menos medios personales. Por este motivo y por el de facilitar en todo caso la intervención de la Institución en las mejores condiciones de información, es criterio habitual de esta Sindicatura y de todas las Instituciones similares ser lo mas flexible posible en el cómputo del plazo señalado y por lo tanto las declaraciones de hostilidad de una Administración se producen cuando ese deber legal de suministrar información se incumple de manera permanente y mantenida a lo largo de los tres requerimientos que se realizan en cada caso (uno transcurrido el primer mes y los dos siguientes cada quince días)

El segundo supuesto en el que la Sindicatura tiene la obligación de poner en conocimiento de las Cortes Valencianas la actitud hostil de una determinada Administración es el de que dicha Administración no conteste a la resolución que se dicte en un determinado expediente, conteniendo los recordatorios legales, las recomendaciones o las sugerencias que en cada caso se estimen oportunas y necesarias para la defensa de los derechos ciudadanos.

En este segundo supuesto el plazo establecido por la Ley es el de un mes y en consecuencia con ello, esta Institución, al formular las resoluciones indicadas, recuerda a la administración destinataria de las mismas dicha obligación, advirtiéndoles de que en ese plazo la resolución será publicada a través de la página Web. También en este caso se realizan dos requerimientos para obtener la debida respuesta.

Con independencia de los anterior, la no aceptación de una recomendación, si está argumentada, aún en contra del criterio del Síndic, aunque sería objeto de reflejo en el Informe, no se haría constar de la misma forma, pues, en este caso, la Administración

no manifiesta una actitud entorpecedora sino un desacuerdo con los criterios expuestos en la Resolución. Ello no obstante, el Síndic si que valora las contestaciones y sí que existe un pronunciamiento para considerar si la contestación se considera argumentada debidamente o, por el caso contrario, tras los argumentos expuestos para la no aceptación, en realidad, se esconde una falta de argumentación o justificación. Este año, para una mejor valoración del grado de colaboración de las Administraciones Públicas, se ha decidido incluir, a continuación y en el apartado 2 de este epígrafe estos últimos supuestos de no aceptación justificada de las recomendaciones del Síndic que, de todas formas, no denotan una actitud de colaboración con las tareas y finalidades de la Institución sino una divergencia con sus criterios.

1. ADMINISTRACIONES QUE NO HAN CONTESTADO A LOS REQUERIMIENTOS O RESOLUCIONES DEL SÍNDIC, EVIDENCIANDO UNA ACTITUD ENTORPECEDORA Y FALTA DE COLABORACIÓN

Queja nº. 051539 – Ayuntamiento de Foios

No se contestan a los requerimientos iniciales de información en una queja relativa a una denuncia que formuló el ciudadano autor de la misma, en relación a la instalación de un cableado por la fachada de su vivienda por una empresa del sector de telecomunicaciones.

Queja nº. 051451 – Ayuntamiento de Denia

No contestación a los requerimientos de información realizados respecto de la queja abierta de oficio sobre las malas condiciones del albergue municipal de animales.

Queja nº. 042082 – Ayuntamiento de Benidorm

No se contesta a una Resolución en la que se recomienda que, junto a la Conselleria de Territorio y Vivienda, se disponga con urgencia lo necesario para evitar los vertidos de aguas residuales al mar mientras no se conceda, en su caso, la preceptiva autorización de vertido, previa justificación de que el mismo es inocuo y no comporta ningún peligro o perjuicio para la salud pública y el medio marino.

Queja nº. 041646 – Ayuntamiento de Denia

No se contesta a la Resolución en la que se recordaba a esa Corporación local los deberes legales que se extraen del Art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

Queja nº. 050348 – Conselleria de Territorio y Vivienda

No contestación por parte de la Conselleria de Territorio y Vivienda de la recomendación efectuada en el sentido del deber de iniciar un procedimiento de inspección para comprobar si por parte de determinadas constructoras se estaban o no cometiendo infracciones relativas a la reserva de viviendas de protección oficial para minusválidos.

Queja nº. 050682 – Ayuntamiento de San Miguel de Salinas

No se contesta sobre la aceptación de la resolución emitida recordándole el deber legal de responder a las solicitudes formuladas por los interesados, referida en este caso al cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad de las piscinas de uso colectivo.

Queja nº. 060352 – Ayuntamiento de Alicante

No contesta a la resolución emitida en el sentido de crear un fichero de datos por denuncias debidas a las infracciones a la ordenanza municipal reguladora del Estacionamiento en superficie con limitación horaria.

Queja nº. 041824 – Conselleria de Educación

No aceptación de una recomendación a la citada Conselleria respecto a la necesidad de adoptar las medidas necesarias para regular la ratio de alumnos por curso en E. Preescolar.

2. ADMINISTRACIONES QUE NO HAN ACEPTADO LAS RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS DEL SÍNDIC, ARGUMENTANDO ESA NO ACEPTACIÓN, SIN QUE, POR TANTO, SE PUEDA INTERPRETAR SU ACTITUD COMO ENTORPECEDORA O DE NO COLABORACIÓN

Queja nº. 060683 – Ayuntamiento de Villena

No se aceptó, sin justificación adecuada, la recomendación de revisar de oficio la baja en el servicio de un funcionario de la Policía Local declarado en situación de incapacidad permanente total para su profesión habitual, a fin de ser evaluada su capacidad residual y su eventual pase a segunda actividad.

Queja nº. 052108 – Conselleria de Sanidad

Se sugirió a la Administración Sanitaria que habilitase los mecanismos necesarios para dar cumplimiento al deber legal de dar respuesta expresa y congruente a lo solicitado por el autor de la queja, en relación a un episodio asistencia. A pesar de la aceptación formal de la resolución, consideramos que seguía siendo incongruente desde el punto de vista de su contenido la respuesta expresa dada al autor de la queja por la Conselleria de Sanidad.

Queja nº. 060704 – Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia

No se acepta la resolución emitida en el sentido de devolver la cantidad cobrada por la expedición de un duplicado de la tarjeta de inspección técnica de un vehículo que había sido sustraído junto a la documentación correspondiente.

Queja nº. 051226 – Ayuntamiento de Ontinyent

El Ayuntamiento de Ontinyent no ha aceptado nuestra recomendación de que garantice el derecho a la igualdad en la aplicación de la normativa para restaurar la legalidad urbanística a todas las obras en construcción y a las concluidas en los últimos cuatro años –sin excepción alguna-. El Ayuntamiento, a partir de un determinado momento, decide aplicar con rigor la disciplina urbanística, pero sin extender esa decisión a todas las obras concluida en los últimos 4 años.

Queja nº. 051264 – Ayuntamiento de Alcoy

No se acepta la Resolución en la que se recomienda que, cuanto antes, promueva y adopte todas aquellas medidas que sean necesarias para conservar y rehabilitar los edificios de la colonia de verano de la Font Roja, los cuales son considerados por el Plan Rector de Uso y Gestión del Parque natural como dignos de protección por formar

parte del patrimonio cultural y, todo ello, al objeto de evitar su progresivo deterioro, pérdida o destrucción.

Queja nº. 050249 – Ayuntamiento de Alcoy

No se acepta la Resolución en la que, en relación con las obras consistentes en la construcción de un edificio para albergar equipo de bombeo suministro de agua potable, se recomienda que se restituya la legalidad urbanística conculcada, ordenándose la demolición de las obras ilegales y adoptándose las medidas oportunas para que no se vea afectado el adecuado suministro de agua potable al Preventorio y al Centro de Alzheimer de Alcoy. Asimismo, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Territorio y Vivienda de la Generalitat Valenciana que, en caso de inactividad municipal, tramite y resuelva, por subrogación, el expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada.

Queja nº. 050126 – Ayuntamiento de Alicante

No se acepta la Resolución en la que, en relación con la presunta ocupación de viario público en C/ Sierra de Xorta en el Rebolledo por colocación de postes de tendido eléctrico, se recomienda que se adopten y ordenen, en su caso, las medidas necesarias para restablecer la legalidad urbanística conculcada y que se disponga la canalización subterránea de la línea eléctrica por espacios públicos al discurrir por una zona residencial.

Queja nº. 050938 – Ayuntamiento de Alzira

No se acepta la Resolución en la que, en relación con el Plan Especial de Vinculación a Régimen de Protección Pública, se recomendaba que se pronuncia expresamente sobre las propuestas efectuadas por los vecinos afectados referidas a la existencia de otros solares edificables en la zona de Tulell y a la posibilidad de otras alternativas como la construcción de un auditorio, instituto, polideportivo o cualquier otras infraestructura o dotación combinada con casas unifamiliares, expresando concretamente, en su caso, los motivos o razones que impidan acoger total o parcialmente estas propuestas vecinales.

Queja nº. 050620 – Ayuntamiento de Cabanes

No se acepta la Resolución en la que se recomienda que reitere e insista en la solicitud de informe dirigida a la Conselleria de Cultura y, entretanto, se abstenga de aprobar el programa de actuación integrada del entorno del Centro de Ocio Mundo Ilusión para proteger la integridad de los núcleos de población cuya declaración como bien de relevancia local está tramitándose en la actualidad.

Queja nº. 051179 - Ayuntamiento de La Vall de Laguar

No se acepta la Resolución en la que efectúan las siguientes recomendaciones:

- Que el plan de reforma interior de mejora del suelo urbano de Fleix diferencie y distinga los terrenos que, por estar consolidados por la edificación y la urbanización, tengan que quedar sujetos al régimen de actuaciones aisladas de los que se sometan al régimen de actuaciones integradas por tratarse de suelo urbano no consolidado, teniendo en cuenta que los propietarios de suelo urbano consolidado no soporten deberes de cesión de aprovechamiento urbanístico.

- Que se revoque el acuerdo aprobatorio del proyecto de urbanización redactado por un arquitecto técnico, dejándolo sin efecto alguno, ya que la competencia para la redacción de los Proyectos de Urbanización no corresponde a los Aparejadores y Arquitectos Técnicos.

Queja nº. 050705 – Ayuntamiento de Novelda

No se acepta la Resolución en que se recomienda que no apruebe el Plan Parcial del Sector Salinetas ni el programa de actuación integrada mientras las observaciones efectuadas y deficiencias detectadas sean corregidas y subsanadas debidamente.

Queja nº. 050958 – Ayuntamiento de Valencia

No se acepta la Resolución en que se recomienda que, efectuando una interpretación restrictiva del concepto de obsolescencia del solar y de la posibilidad de realizar actuaciones integradas en suelo urbano, se reconsidere la conveniencia de gestionar el suelo urbano consolidado afectado por el plan de reforma interior de mejora (piscina olímpica) mediante actuaciones aisladas –si ello fuera más oportuno técnicamente para ejecutar las obras de reforma interior, mejora o saneamiento correspondientes-, teniendo en cuenta que los propietarios de suelo urbano consolidado no soportan deberes de cesión de aprovechamiento urbanístico.

Queja nº. 051252 – Ayuntamiento de Vilafamés

No se acepta la Resolución en que se recomienda que, para desarrollar el suelo de “La Foya” que se encuentra consolidado por la edificación en un grado muy elevado, se apruebe un plan de reforma interior que diferencie los terrenos que, por estar consolidados por la edificación y la urbanización, tengan que quedar sujetos al régimen de actuaciones aisladas de los que se sometan al régimen de actuaciones integradas por tratarse de suelo urbano no consolidado o urbanizable, teniendo en cuenta que los propietarios de suelo urbano consolidado no soportan deberes de cesión de aprovechamiento urbanístico.

Queja nº. 050789 – Ayuntamiento de Villena

No se acepta la Resolución en que se recomienda que, junto a la Conselleria de Territorio y Vivienda y de forma coordinada, no autoricen e impidan el funcionamiento de la Planta de Tratamiento y Eliminación de Residuos Sólidos Urbanos de Villena mientras no hayan sido corregidas o subsanadas satisfactoriamente todas las irregularidades y deficiencias detectadas y que han sido detalladas en los anteriores apartados a) hasta g) de nuestra resolución.

Queja nº. 050620 – Conselleria de Cultura, Educación y Deporte

No se acepta la Resolución en que se recomienda que, cuanto antes, emita el informe solicitado por el Ayuntamiento de Cabanes sobre la declaración de los núcleos de población como bienes de relevancia local y, en su caso, promueva la aprobación de los correspondientes catálogos para garantizar la adecuada protección y preservación de estos bienes inmuebles.

Queja nº 050789 – Conselleria de Territorio y Vivienda

No se acepta la Resolución en que se recomienda que, junto al Ayuntamiento de Villena y de forma coordinada, no autoricen e impidan el funcionamiento de la Planta de Tratamiento y Eliminación de Residuos Sólidos Urbanos de Villena mientras no hayan sido corregidas o subsanadas satisfactoriamente todas las irregularidades y deficiencias detectadas y que han sido detalladas en los anteriores apartados a) hasta g) de esta resolución.

Queja nº. 050958 – Conselleria de Territorio y Vivienda

No se acepta la Resolución en que se recomienda que, efectuando una interpretación restrictiva del concepto de obsolescencia del solar y de la posibilidad de realizar actuaciones integradas en suelo urbano, se reconsidere la conveniencia de gestionar el suelo urbano consolidado afectado por el plan de reforma interior de mejora (piscina olímpica)) mediante actuaciones aisladas –si ello fuera más oportuno técnicamente para ejecutar las obras de reforma interior, mejora o saneamiento correspondientes-, teniendo en cuenta que los propietarios de suelo urbano consolidado no soportan deberes de cesión de aprovechamiento urbanístico.

Queja nº. 050249 – Conselleria de Territorio y Vivienda

No se acepta la Resolución en la que, en relación con las obras consistentes en la construcción de un edificio para albergar equipo de bombeo suministro agua potable en Alcoy (Alicante), se recomienda que, en caso de inactividad municipal, tramite y resuelva, por subrogación, el expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada.

Queja nº. 051699 – Ayuntamiento de la Poble de Vallbona

Se recomendó a la referida Corporación Local que si a la fecha de recepción de la presente Resolución no se ha resuelto la solicitud de exención mencionada se hiciera entrando a conocer el fondo del asunto, pero si a fecha de recepción de la presente resolución se hubiera resuelto y notificado la misma en sentido denegatorio por extemporánea, que se revocase y se entre a conocer el fondo del asunto. El Ayuntamiento no aceptó nuestra resolución ya que resolvió y notificó la misma en sentido denegatorio por extemporáneo y no procedieron a la revocación.

Queja nº. 050442 – Ayuntamiento de Teulada

No se acepta la recomendación efectuada respecto a la adopción de medidas para la recuperación de unos terrenos integrantes de una vía pecuaria y para la adopción de las medidas sancionadas correspondientes.

Queja nº. 051694 – Consellerias de Sanidad, Bienestar Social y Educación y Ayuntamiento de Crevillente

No aceptación por parte de las citadas Administraciones de un recomendación efectuada en el sentido de la necesidad de coordinación de actuaciones y recursos para que una menor afectada de diversas patologías físicas y mentales recibiese cuantas ayudas precisase para recibir atención sociosanitaria y educación adaptadas a su estado.

Queja nº. 050242 – Ayuntamiento de Gorga

No se acepta la resolución emitida en el sentido de estimar suficiente para el empadronamiento la simple voluntad o ánimo de residir en ese municipio por parte del ciudadano que solicite dicho empadronamiento, sin necesidad de verificar o no su efectiva residencia.

Queja nº. 051905 – Ayuntamiento de Venta del Moro

Justifica, en base a los escasos medio personales y materiales, la no puesta en práctica de la resolución dictada en el sentido de que por parte de los Ayuntamientos se suscriban los Convenios necesarios para garantizar a los ciudadanos el derecho a registrar y cursar, a través del Registro del Ayuntamiento, los escritos dirigidos a cualquier órgano de la Administración del Estado o de otra Comunidad Autónoma.

Queja nº. 060531 – Consellería de Justicia, Interior y Administraciones Públicas

No se aceptó por parte de dicha Comisión la sugerencia de revisar la decisión de denegación de dicho beneficio, adoptada en base a la suficiencia de recursos, toda vez que esta decisión había sido impugnada y por lo tanto se había convertido en firme.

Queja nº. 050913 – Conselleria de Infraestructuras y Transportes

No se acepta la resolución por la que se indicaba que se efectuase un nuevo requerimiento a Iberdrola y que se compensase al autor de la queja de los perjuicios ocasionados con motivo de la tala de árboles en un terreno de su propiedad, apercibiéndole de la apertura de un expediente sancionador. La mencionada resolución fue dictada con motivo de la reapertura de un expediente del año 2003 en el que se dictó una resolución similar y que fue aceptada por la Administración sin que en todo ese tiempo se hubiese actuado en consecuencia.

Queja nº. 060290 – Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia

No se acepta la resolución emitida en el sentido de que por la Administración se ejerza la potestad sancionador que le corresponde ante un supuesto en materia de defensa de los consumidores y usuarios, con independencia del sometimiento o no de ambas partes a la Junta Arbitral de Consumo.

CAPÍTULO TERCERO

**LA OFICINA DE INFORMACIÓN DE LA
INSTITUCIÓN**

1. Introducción

La relación directa con los ciudadanos y ciudadanas, se establece, fundamentalmente a través del SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

Por otra parte, la propia Síndica, atiende de manera directa a los ciudadanos y colectivos que así lo demandan, mediante su solicitud de entrevista, una vez que su queja ya ha sido presentada.

Tampoco podemos olvidar que la información que a continuación se detalla, ha sido recabada mediante un programa informático, que nos permite registrar cada llamada que se recibe en esta oficina de Atención a la Ciudadanía, así como registro de las gestiones que se hacen desde la misma.

Al poder realizar la estadística anual, damos cuenta de aquellas cuestiones que nos permiten interpretar los datos recabados, y analizar la implantación que va teniendo la Institución en la sociedad valenciana.

La persona que acude al Síndic de Greuges, en ocasiones, conoce exactamente la función que tiene encomendada, pero en otras, lo que busca es un mero asesoramiento sobre diversos temas, sin que, en muchos casos, se haya producido una actuación pública irregular que justifique la intervención del Síndic; otras veces, ha tenido conocimiento de la labor de la Institución a través de los medios de comunicación que suelen reflejar nuestra actividad; y en los últimos años, hemos de reseñar que va creciendo el número de personas que nos conocen a través de las nuevas tecnologías, a través, en definitiva, de nuestra página web.

Sea como fuere, a cada una de las personas que acuden a plantear su problema a la oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, se les orienta de forma particular, se delimita el motivo de la consulta por si es susceptible de presentación formal de una queja para después, en caso de no serlo, derivarla al recurso que se estime más adecuado, en definitiva, intentamos facilitar todos los medios para que los ciudadanos y ciudadanas ejerzan su derecho a reclamar ante la Administración Pública cuando ésta le ha ocasionado un agravio.

En esta memoria del 2006, queremos incluir dos tipos de intervención que se están llevando desde la oficina de Atención a la Ciudadanía:

- . Una, son las gestiones que se llevan a cabo con diversos organismos oficiales a fin de que remitan la documentación que les ha sido solicitada en varios momentos.
- . Y otra, es la constatación de la correspondencia que se mantiene con los ciudadanos y ciudadanas que se ponen en contacto con nosotros por medio del correo electrónico y que, si bien su consulta no es susceptible de abrir queja, sí requiere una información que le facilitamos.

A continuación exponemos los datos más significativos acerca de las consultas realizadas ante la Oficina de Atención a la Ciudadanía durante el ejercicio correspondiente al año 2005.

2. CARACTERÍSTICAS DE LAS CONSULTAS

2.1. Tipo de consulta

En lo que respecta a este apartado, vemos que durante el año 2006, en el Servicio de Atención a la Ciudadanía, se atendieron un total de 4.427 consultas, cifra algo inferior a la del año 2005, que fue de 4.842

<i>AÑO</i>	<i>NÚMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS</i>
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427

Seguimos manteniendo el criterio, ya aplicado durante el 2003, de considerar no adecuado pedir datos de identificación a aquellas personas en las que, de entrada, ya se sabe que el tema que está planteando es privado y donde la orientación facilitada por nuestra parte se circunscribe a remitir al afectado al profesional adecuado, indicándole cuáles son las competencias atribuidas por la Ley al Síndic.

Siguiendo en el tipo de consulta presentada, vemos que de las 4.427, 1821 son de primer contacto, y 2.606 son llamadas para interesarse por el estado de su queja, ya presentada.

El teléfono gratuito, del que dispone la Institución, constituye la forma más rápida y cómoda de entrar en contacto con el SÍNDIC DE GREUGES desde cualquier lugar de la Comunidad Valenciana, o del resto del territorio español, tanto para plantear el agravio sufrido, como para interesarse por el estado de su queja, ya presentada con anterioridad. Así se observa en la tabla, como durante el 2006, de las 4.427 atenciones realizadas, 2.466 se hicieron utilizando este medio de comunicación; 836, inicialmente, y 1.630, para hacer seguimiento de sus quejas.

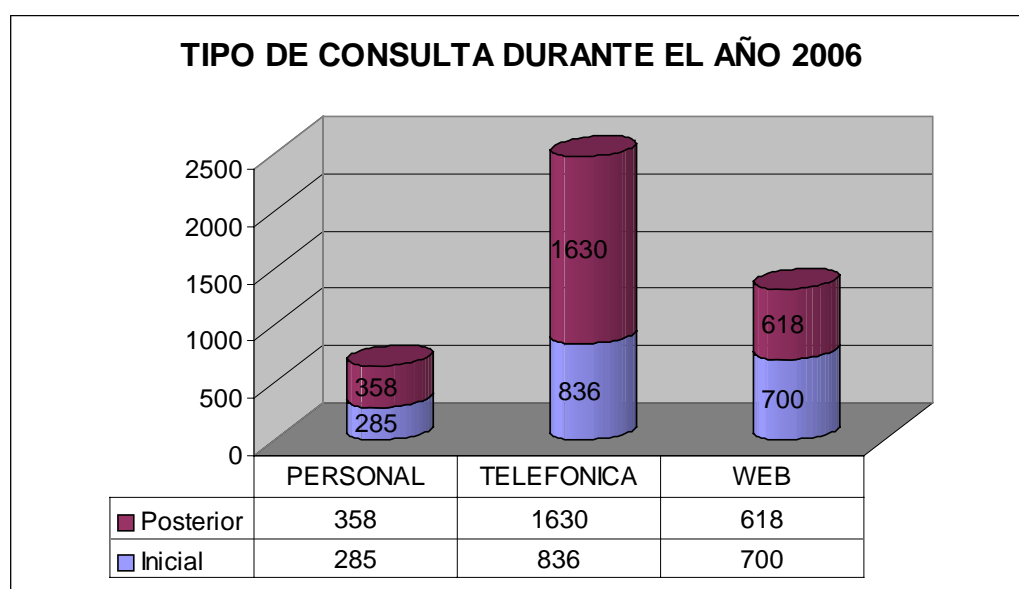
Hay que hacer especial mención al aumento en el uso de la página Web a lo largo del 2006, dado que fueron 1.318 personas, las que utilizaron este servicio, 700, de manera inicial, y 618, para interesarse por el estado de tramitación de sus expedientes. Siendo interesante plasmar la evolución que ha experimentado el uso de la página Web a lo largo de estos últimos años:

Año 2006

TIPO	PERSONAL	%	TELEFONICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	285	6%	836	19%	700	16%	1821	41%
Posterior	358	8%	1630	37%	618	14%	2606	59%
TOTAL	643	15%	2466	56%	1318	30%	4427	100%

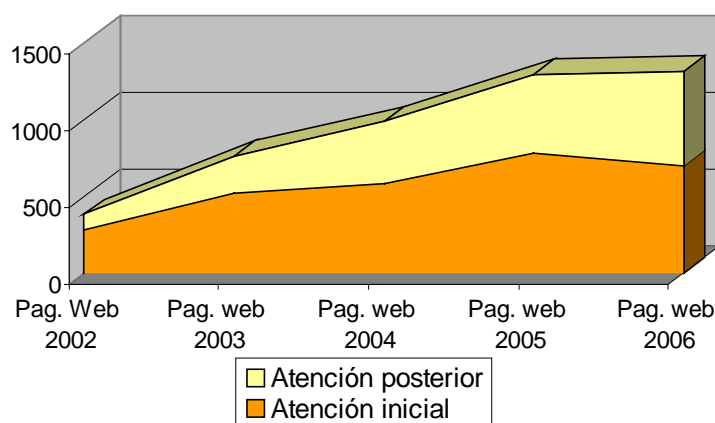
Año 2005

TIPO	PERSONAL	%	TELEFONICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	356	7%	1.035	21%	775	16%	2.166	45%
Posterior	364	8%	1.795	37%	517	11%	2.676	55%
TOTAL	720	15%	2.830	58%	1.292	27%	4.842	100%



En el cuadro que a continuación se detalla, podemos apreciar la aceptación considerable que, a lo largo de estos años, esta teniendo la utilización de la página web, entre los ciudadanos y ciudadanas que recurren a la Institución:

Tipo de Atención	Pág. Web 2002	Pág. Web 2003	Pág. Web 2004	Pág. Web 2005	Pág. Web 2006
Atención inicial	278	516	585	775	700
Atención posterior	102	247	400	517	618
Atenciones totales	380	763	985	1.292	1.318



2.2. Cómo los ciudadanos y las ciudadanas han conocido la Institución

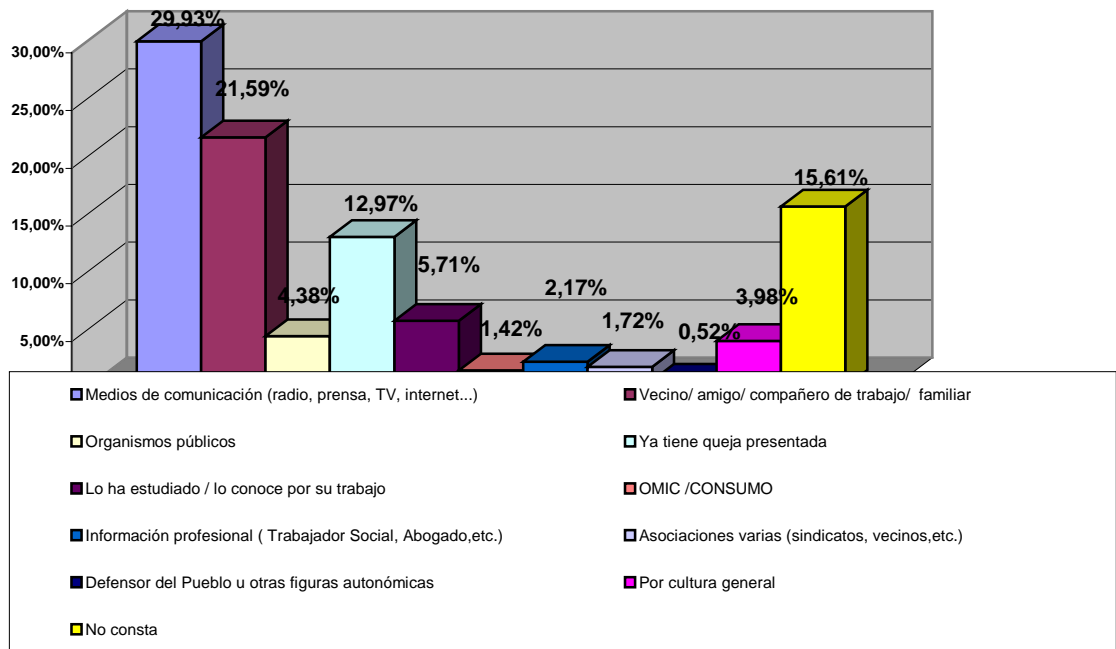
Continuando con el contacto de la Institución con los ciudadanos y las ciudadanas de la Comunidad Valenciana, vamos a analizar la tabla que hace referencia a cómo han conocido la Institución.

Conocimiento de la Institución a través de:	Año 2006		Año 2005	
	Nº	%	Nº	%
Medios de comunicación (radio, prensa, TV, internet...)	1325	29,93%	2.217	45,79%
Vecino/ amigo/ compañero de trabajo/ familiar	956	21,59%	647	13,36%
Organismos públicos	194	4,38%	178	3,68%
Ya tiene queja presentada	574	12,97%	655	13,53%
Lo ha estudiado / lo conoce por su trabajo	253	5,71%	245	5,06%
OMIC /CONSUMO	63	1,42%	30	0,62%
Información profesional (Trabajador social, abogado,etc.)	96	2,17%	115	2,38%
Asociaciones varias (sindicatos, vecinos,etc.)	76	1,72%	78	1,61%
Defensor del Pueblo u otras figuras autonómicas	23	0,52%	46	0,95%
Por cultura general	176	3,98%	111	2,29%
No consta	691	15,61%	520	10,74%
Total	4.427	100%	4.842	100%

Al observar el cuadro numero 2, que hace referencia a los datos del 2006, se aprecia que el 29'9 % de personas que entraron en contacto con la Institución, lo hicieron por haber conocido la figura del SÍNDIC DE GREUGES a través de los medios de comunicación, entendiendo como tales, prensa, radio, televisión, Internet, así como las campañas publicitarias que desde aquí se han realizado a lo largo de este año.

Este año, disminuye con referencia al 2005, dado que el año pasado, fue el 45'7 % los ciudadanos y las ciudadanas que recurrieron a la Institución por los medios de comunicación, aumentando, sin embargo, el número de ciudadanos y ciudadanas que han recurrido a la Institución, aconsejados por sus amigos o familiares, siendo el 21'5 %.

Continuando con la tabla del 2006, se observa que los siguientes valores a destacar son el 12'9 % referente a los ciudadanos y las ciudadanas que entraron en contacto con la Institución porque ya la conocían con anterioridad al tener quejas presentadas, y el 4'3 % que había conocido la institución orientado por organismos públicos.



2.3. Características de las consultas por mes

Y para finalizar esta primera parte, hacemos referencia al número de llamadas efectuadas por meses.

Año 2006

	PERSONALES		TELEFÓNICAS		WEB		TOTAL	
	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES		
ENERO	27	28	88	138	54	54	389	9%
FEBRERO	22	26	76	141	52	66	383	9%
MARZO	37	36	84	180	80	54	471	11%
ABRIL	26	23	47	144	81	36	357	8%
MAYO	24	45	82	190	66	74	481	11%
JUNIO	31	48	72	129	58	59	397	9%
JULIO	17	36	82	149	67	45	396	9%
AGOSTO	24	22	52	96	38	36	268	6%
SEPTIEMBRE	28	17	63	107	44	30	289	7%
OCTUBRE	18	34	69	135	60	64	380	9%
NOVIEMBRE	21	25	71	126	50	51	344	8%
DICIEMBRE	10	18	50	95	50	49	272	6%
TOTAL	285	358	836	1630	700	618	4427	100%

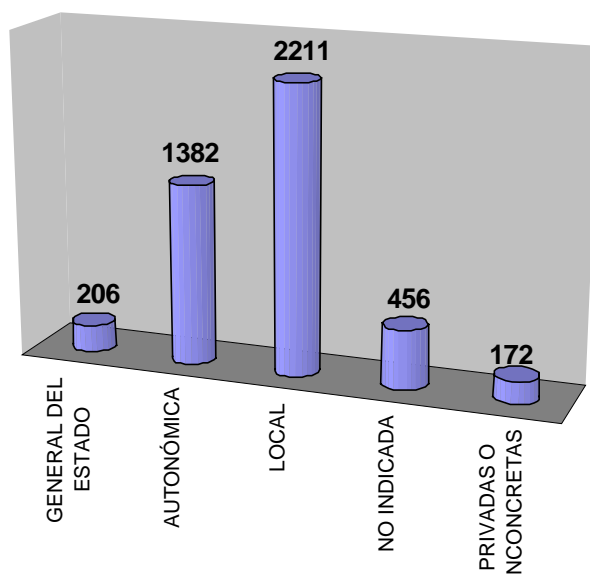
Año 2005

	PERSONALES		TELEFÓNICAS		WEB		TOTAL	
	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES		
ENERO	25	27	73	77	39	18	259	5%
FEBRERO	28	21	82	165	40	17	353	7%
MARZO	41	24	94	180	66	45	450	9%
ABRIL	34	40	128	154	56	32	444	9%
MAYO	39	47	105	171	78	35	475	10%
JUNIO	33	32	102	162	64	51	444	9%
JULIO	38	34	76	165	101	58	472	10%
AGOSTO	15	19	51	87	39	33	244	5%
SEPTIEMBRE	32	29	70	159	55	50	395	8%
OCTUBRE	20	29	97	196	81	59	482	10%
NOVIEMBRE	33	33	90	179	100	58	493	10%
DICIEMBRE	18	29	67	100	56	61	331	7%
TOTAL	356	364	1.035	1.795	775	517	4.842	100%

En lo referente al año 2006, merece la pena destacar el mes de MAYO, como el de mayor NIVEL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, siendo un total de 481 personas atendidas, seguido de marzo, con 471 y junio con 397.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN AFECTADA

Administración Afectada	Año 2006		Año 2005	
	Nº	%	Nº	%
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	206	4,7%	286	5,9%
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	1382	31,2%	1.575	32,5%
ADMINISTRACIÓN LOCAL	2211	49,9%	2.351	48,6%
NO INDICADA	456	10,3%	469	9,7%
PRIVADAS O INCONCRETAS	172	3,9%	161	3,3%
CORP. DERECHO PÚBLICO (COL. PROF)	0	0,0%	0	0,0%
TOTAL	4427	100%	4.842	100%



En el año 2006, las Administraciones Públicas afectadas ha mantenido la misma tónica con respecto al 2005, ya que tanto en un año como en otro, la Administración Pública de la que hemos obtenido más consultas ha sido la ADMINISTRACIÓN LOCAL, siendo éstas, un total de 2.211, significando casi el 50% (49'9%), de las consultas efectuadas.

La ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, así pues, con un 31'1 % y 1.382 consultas, ha pasado a un segundo lugar en cuanto a temas de interés consultados por los ciudadanos y las ciudadanas de la Comunidad Valenciana ante el Síndic de Greuges.

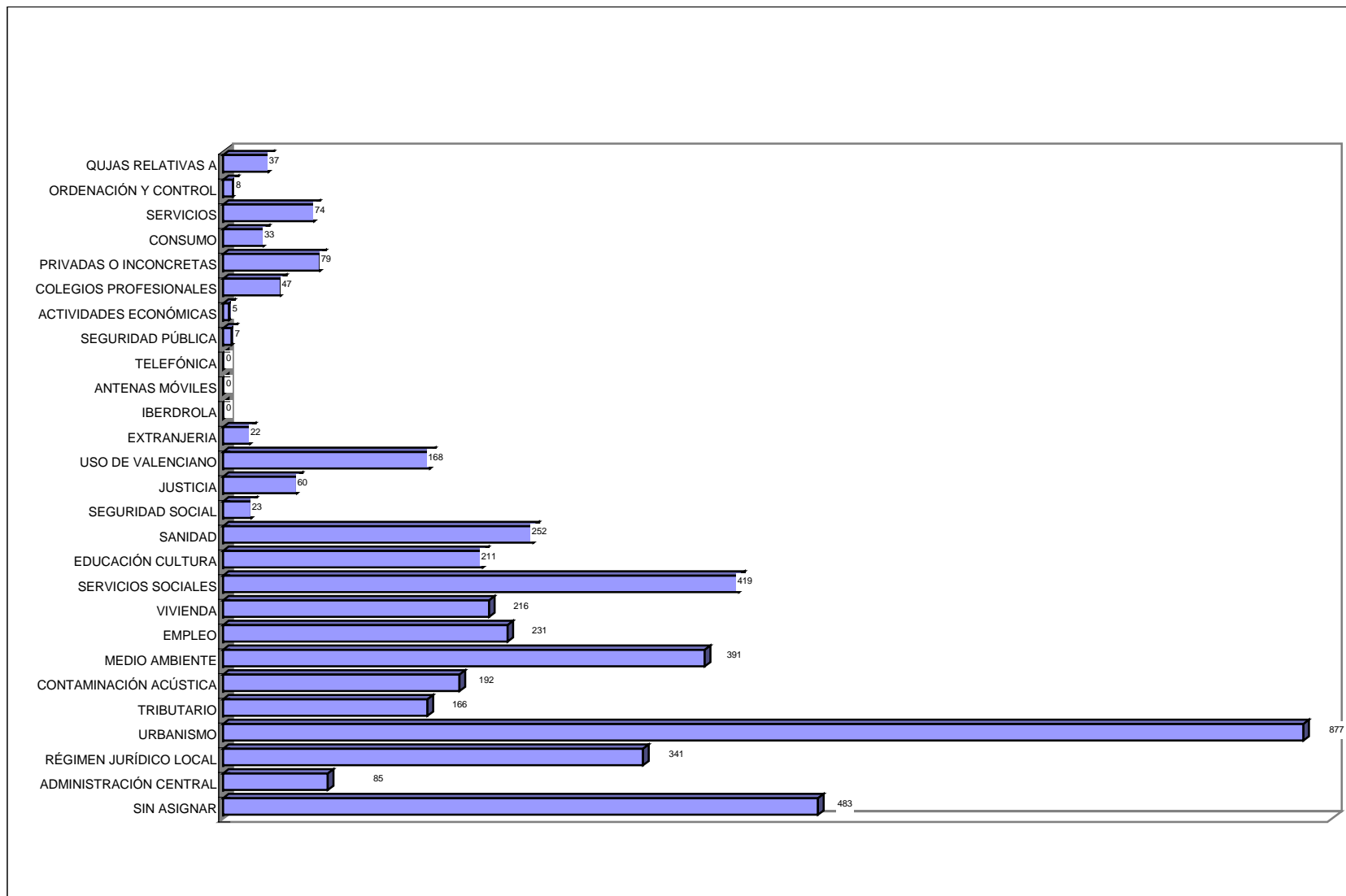
Las consultas no indicadas 456 (10'3%), junto con las privadas-inconcretas, (172, 3'9 %), que son aquellas que por su inconcreción o por reflejar opiniones y/o declaraciones generales sin delimitaciones de hechos susceptibles de investigación, imposibilitaban la

intervención de la Institución, y aquellas otras en las que no aparecía involucrada, ni directa ni indirectamente ninguna Administración Pública, tratándose de cuestiones entre particulares y que, en algún caso, habían sido sometidas a jueces y tribunales al venir definidas por elementos jurídico-privadas entre particulares, por lo que en consecuencia, quedan excluidas del ámbito competencial del Síndic de Greuges, suman un total de 628 intervenciones.

Estas consultas han constituido a lo largo del año 2006, un porcentaje que pese a no tener, por los motivos expuestos, relevancia en este Informe Anual a las Cortes Valencianas, no por ello han sido desatendidas, sino que en cada caso, hemos indicado a cada uno de los ciudadanos y las ciudadanas que han confiado en la Institución, el camino que debían seguir para la consecución de sus pretensiones o llevar, en última instancia, a puro efecto, sus derechos e intereses legítimos, por la vía adecuada.

MATERIA DE CONSULTA.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
SIN ASIGNAR	50	36	54	41	69	49	30	22	32	40	26	34	483
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	4	3	8	1	6	9	11	6	11	13	4	9	85
RÉGIMEN JURÍDICO LOCAL	26	31	32	31	53	38	39	16	22	16	15	22	341
URBANISMO	64	77	109	82	115	83	76	49	49	56	62	55	877
TRIBUTARIO	5	11	25	12	21	19	15	8	16	18	10	6	166
CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	12	18	20	21	14	24	19	8	14	19	14	9	192
MEDIO AMBIENTE	21	38	29	30	29	33	28	26	37	46	43	31	391
EMPLEO	20	14	19	7	25	19	22	22	16	27	22	18	231
VIVIENDA	15	33	30	19	22	21	17	9	10	20	12	8	216
SERVICIOS SOCIALES	61	43	48	44	33	24	29	22	21	45	31	18	419
EDUCACIÓN CULTURA	28	19	22	15	19	20	29	7	15	18	12	7	211
SANIDAD	41	24	18	14	19	22	17	27	10	16	29	15	252
SEGURIDAD SOCIAL	1	5	3	3	2	0	2	3	1	2	1	0	23
JUSTICIA	8	1	9	6	6	4	7	2	2	8	3	4	60
USO DE VALENCIANO	11	12	18	14	20	11	29	10	8	7	19	9	168
EXTRANJERIA	2	2	3	1	0	2	0	5	2	2	2	1	22
IBERDROLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ANTENAS MÓVILES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TELEFÓNICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEGURIDAD PÚBLICA	1	1	0	1	2	1	0	1	0	0	0	0	7
ACTIVIDADES ECONÓMICAS	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5
COLEGIOS PROFESIONALES	4	7	4	5	5	3	1	4	2	4	7	1	47
PRIVADAS O INCONCRETAS	9	6	14	6	9	9	4	6	0	4	7	5	79
CONSUMO	4	2	3	4	10	3	2	0	0	1	4	0	33
SERVICIOS	2	0	3	0	2	3	9	4	11	8	17	15	74
ORDENACIÓN Y CONTROL	0						2	0	0	0	2	4	8
QUJAS RELATIVAS A	0	0	0	0	0	0	3	11	10	10	2	1	37
TOTAL MES	389	383	471	357	481	397	396	268	289	380	344	272	4427



En lo que respecta a este apartado, si observamos el cuadro, vemos que la materia que más ha preocupado a nuestros ciudadanos y ciudadanas, es la relacionada con la ACTIVIDAD URBANÍSTICA, tales como insuficiente valoración de las propiedades de los ciudadanos y las ciudadanas, elevadas cuotas de urbanización sin posibilidad de aplazar su pago, escasa participación ciudadana en las actuaciones administrativas en la elaboración de planes urbanísticos, con un total de 877 consultas. Resulta significativo observar como las consultas por quejas de URBANISMO siguen aumentando año tras año, ya que en el 2004 fueron 734, en el 2005, 859 y en el 2006, 877, a pesar que el número total de consultas en este ejercicio 2006, ha sido sensiblemente inferior al ejercicio anterior.

Después de esta materia, sigue a bastante distancia las cuestiones relativas a SERVICIOS SOCIALES, con 419 consultas. También en el 2005, la siguiente materia consultada, fue los Servicios Sociales.

A continuación, nos encontramos con las consultas relativas a cuestiones de MEDIO AMBIENTE, con 419 intervenciones, y a RÉGIMEN JURÍDICO LOCAL, con 341 consultas.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

4.1. Ocupación laboral

LO EMPLEADOS POR CUENTA AJENA, con un total de 1.379 consultas, es decir, un 31'1 % fueron las personas que más cuestiones plantearon ante el Síndic de Greuges.

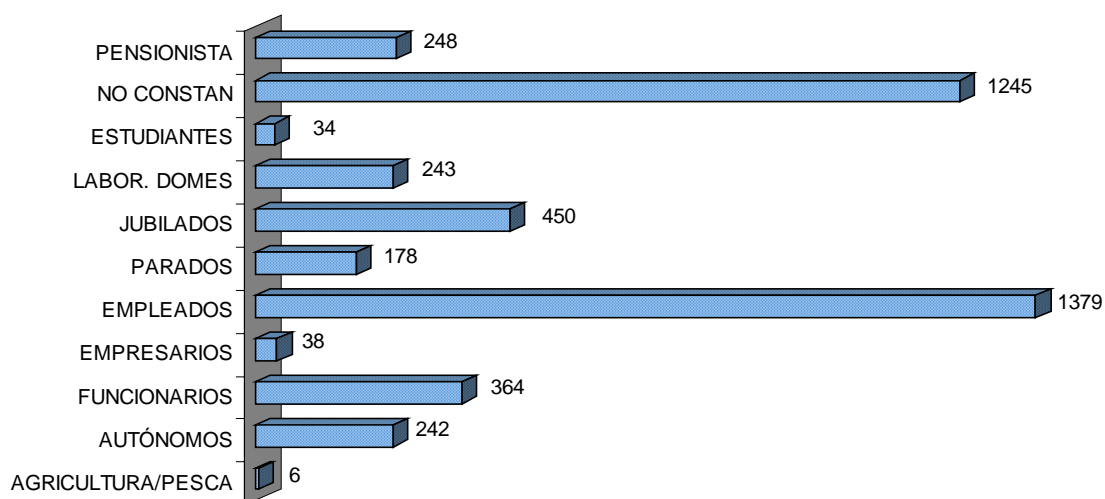
Los JUBILALADOS ocupan el segundo lugar con un 10'2 % de los consultantes, seguido de los FUNCIONARIOS, con 364 atenciones, que representan el 8'2 %

Las ocupaciones que han dado los porcentajes más bajos, fueron la integrada por los AGRICULTORES, con un 0'1 %, y la de los EMPRESARIOS, con 0.9%

Para ilustrar esta estadística, observemos el siguiente cuadro.

OCUPACIÓN	AÑO 2006		AÑO 2005	
	Nº	%	Nº	%
AGRICULTURA/PESCA	6	0,1%	20	0,4%
AUTÓNOMOS	242	5,5%	310	6,4%
FUNCIONARIOS	364	8,2%	551	11,4%
EMPRESARIOS	38	0,9%	22	0,5%
EMPLEADOS	1379	31,1%	1761	36,4%
PARADOS	178	4,0%	296	6,1%
JUBILADOS	450	10,2%	462	9,5%
LABOR. DOMES	243	5,5%	227	4,7%
ESTUDIANTES	34	0,8%	90	1,9%
NO CONSTAN	1245	28,1%	779	16,1%
PENSIONISTA	248	5,6%	324	6,7%
TOTAL	4427	100%	4842	100%

AÑO 2006



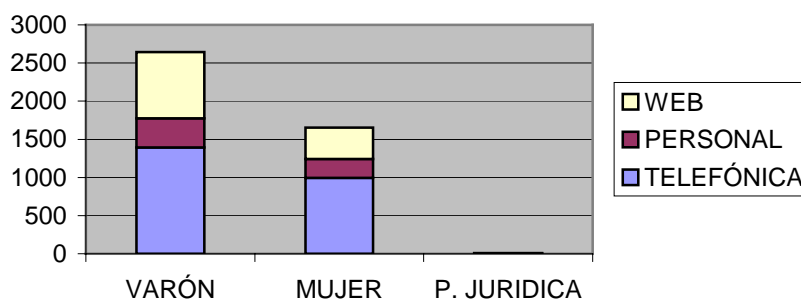
4.2. Género de los Consultantes

En la Oficina de Atención a la Ciudadanía se contabilizan las consultas según criterios estadísticos útiles para un mejor seguimiento de la actuación del Síndic de Greuges. En este apartado observamos las siguientes cifras que se ilustran a continuación:

Año 2006	VARÓN	MUJER	P. JURIDICA	No Consta	TOTAL
PERSONAL	381	249	0	15	645
TELEFÓNICA	1392	995	6	66	2459
WEB	870	410	4	39	1323
TOTAL	2643	1654	10	120	4427

Año 2005	VARÓN	MUJER	P. JURIDICA	No Consta	TOTAL
PERSONAL	400	312	2	6	720
TELEFÓNICA	1487	1187	37	119	2830
WEB	892	368	1	31	1292
TOTAL	2779	1867	40	156	4842

Durante el año 2006, sigue siendo mayoritario el número de consultas efectuadas por varones, siendo un total de 2.643, frente a 1.654 mujeres



4.3. Grupos de edad de los consultantes

Durante el año 2006 destaca mayoritariamente el grupo de edad comprendido entre 40 y 49 años, el más asiduo a la Institución (24 %).

El segundo grupo más importante es el comprendido entre las edades de 30 a 39 años (17 %)

Son 1.805 personas entre 30 y 49 años, en edad activa y con mayor probabilidad de contacto con la Administración Pública por cuestiones laborales y profesionales, los que acuden a la Oficina del Síndic de Greuges.

Observando la tabla del 2004, también la franja de edad 40 y 49 años es la mayoritaria

A continuación podemos constatar con claridad los grupos de edad de la población que acudió al Síndic de Greuges, tanto durante el año 2006, como durante el año 2005.

Grupos de Edad	Año 2006		Año 2005	
	Nº de Consultas	%	Nº de Consultas	%
Menos de 18 años	286	6%	671	14%
19 a 29 años	120	3%	233	5%
30 a 39 años	753	17%	995	21%
40 a 49 años	1052	24%	1.405	29%
50 a 59 años	517	12%	489	10%
60 a 69 años	252	6%	227	5%
70 a 79 años	209	5%	114	2%
Mas de 80 años	23	1%	17	0%
No Consta	1215	27%	691	14%
Total	4427	100%	4.842	100%

4.4. Comarcas de procedencia de los consultantes

Comarcas	Nº de consultas
El Comtat	33
L'Alcoiá	131
L'Alt Vinalopó	37
Vinalopó Mitjà	150
La Marina Alta	200
La Marina Baixa	205
L'Alacantí	907
Baix Vinalopó	246
El Baix Segura	188
Els Ports	0
El Baix Maestrat	53
L'Alt Maestrat	3
L'Alcalatén	0
La Plana Alta	155
La Plana Baixa	78
L'Alt Palància	7
L'Alt Millars	2
El Racó d'Ademús	0
El Camp de Turia	76
El Camp de Morvedre	47
L'Horta Nord	144
L'Horta Oest	150
València	776
L'Horta Sud	119
La Plana d'Utiel-Requena	13
La Foia de Bunyol	23
La Vall d'Aiora	4
La Ribera Alta	130
La Ribera Baixa	21
La Canal de Navarrés	1
la Costera	56
La Vall d'Albaida	92
La Safor	97
No Consta	20
Total Comunitat Valenciana	4166
Total fuera Comunitat	241
No Consta	20
TOTAL	4427

Esta tabla hace referencia a las comarcas de procedencia de las consultas recibidas a lo largo de todo el 2006. Y en ella, podemos observar, como el total de llamadas recibidas desde dentro de nuestra Comunidad Autónoma ha sido de 4.166.

El número de consultas recibidas de fuera de la Comunidad, ha descendido muy poco, dado que en el 2006, atendimos 241 personas, las mismas que en el 2005. Si a esto añadimos el dato de que en el 2003, fueron 260 atenciones, y 264, en el 2002 observamos, como poco a poco va descendiendo el número de consulta de fuera de la Comunidad.

Diferenciando entre las tres provincias, podemos afirmar que de Valencia y sus comarcas hemos atendido a un total de 1.751 personas

De Castellón y sus comarcas, la cifra asciende a 298, y de Alicante y comarcas, el número de ciudadanos y ciudadanas atendidos es de 2.097.

5. RESUMEN

- . Cierta descenso en el número de consultas, 415 menos que en el año 2005.
- . Sigue siendo el TELÉFONO el medio más utilizado, aunque se aprecia una constante de progresión positiva de la PAGINA Web, ya que a pesar de que durante el 2006 ha habido menos consultas, en general, la pagina Web, sigue siendo más utilizada en el 2006 que en el 2005.
- . LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, son los principales difusores de la labor de esta Institución.
- . Durante el 2006, el mes de MAYO fue el de mayor actividad en esta oficina.
- . Los temas relacionados con la ADMINISTRACIÓN LOCAL han sido los más consultados (49'9%).
- . Y las materias que más han preocupado, han sido URBANISMO (877 consultas, sobre 4.427, del total) y SERVICIOS SOCIALES, (419, sobre 4.427).
- . En cuanto a las características de la población, vemos:
 - . Siguen predominando las consultas de personas empleadas, varones, aunque el número de mujeres mantiene un alza progresiva. En lo que respecta a la edad, se mantiene, como todos los años, en la franja que va desde los 40 a los 59 años.

CAPÍTULO CUARTO
ACTIVIDADES DEL SÍNDIC

1. ACTIVIDADES DE LA SINDICATURA

En este apartado hemos incluido, por orden cronológico, aquellas actividades que se han realizado desde el Sindicatura, o bien aquéllas en las que esta Institución ha participado de una forma activa. En este sentido, hemos detallado actividades relacionadas con nuestro ámbito de actuación, visitas a Instituciones, municipios, y también visitas recibidas en nuestra Institución. Sin embargo, no hemos querido incluir, por razones de confidencialidad, aquellas visitas de ciudadanos u organizaciones que acuden a la Sindicatura para plantear sus consultas o formular sus quejas; ni tampoco, las reuniones de trabajo que tanto la Síndica, como su Adjunto han mantenido con diferentes colectivos o sectores de la Administración y estaban encaminadas a facilitar la tramitación de las quejas.

También hemos recogido en esta sección la participación de miembros de esta Institución en congresos, foros y actos relacionados con la promoción de los derechos humanos, así como intervenciones del Síndic o de sus Adjuntos a través de ponencias, mesas redondas, etc. Asimismo, hemos querido destacar de alguna forma, aquellas actividades dirigidas a acercar nuestra Institución a la sociedad valenciana, a sus ciudadanos, explicando cuáles son sus competencias, cómo funciona y cómo y cuándo pueden presentar una queja frente a la Administración.

- | | |
|-------------|--|
| 11 enero | Participación del Síndic, Bernardo del Rosal, en la Mesa Redonda sobre Violencia Escolar en la que también participaron José Sanmartín, director del Centro Reina Sofía para el estudio de la Violencia, y Genaro Payá, psicólogo del Servicio a la Familia y a la Infancia del Ayuntamiento de Elda. El acto estuvo organizado por el Club Información y tuvo lugar en el Salón de Actos del Diario Información, Alicante. |
| 11-14 enero | Asistencia del Adjunto Segundo, Carlos Morenilla a la <i>III Conferencia Internacional sobre Violencia en las Escuelas</i> , organizado por el Observatorio Europeo sobre Violencia Escolar y celebrada en la Universidad de Burdeos. |
| 16 enero | Asistencia del Síndic a la entrega de Premios de la Fundación Profesor Manuel Broseta, celebrada en el Palau de la Generalitat. |
| 3 febrero | Participación del Síndic en la presentación ante los medios de comunicación de la revista editada por los defensores del pueblo autonómicos Derechos Ciudadanos, cuyo número cero estaba dedicado monográficamente a la inmigración. La presentación tuvo lugar en el Aula Magna del Convento Madre de Dios de San Pedro Mártir y contó con la presencia de todos los defensores del Pueblos de todas las comunidades autónomas, además del defensor del |

Pueblo de España, Enrique Múgica y el presidente de las Cortes de Castilla-La Mancha, Fernando López Carrasco.

- 3 febrero Asistencia del Adjunto Segundo a la presentación del Numero 1 de la Revista *Derechos Ciudadanos*, dedicada al Impacto Social y Medioambiental de la Actividad Urbanística, editada por los Defensores del Pueblo Autonómicos, celebrada en Toledo.
- 7 febrero Asistencia del Adjunto Segundo al acto *Evaluación Final del Plan Integral de la Familia e Infancia de la Comunidad Valenciana 2002-2005*, organizado por la Conselleria de Bienestar Social y celebrado en el Palacio de la Exposición de Valencia.
- 10 febrero Asistencia del Síndic al *IV Curso de Especialización sobre Violencia Doméstica*, organizado por el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia y celebrado en el Salón de Actos del mismo.
- 13 febrero Asistencia del Síndic a la inauguración del *III Congreso Internacional sobre Víctimas del Terrorismo*, inaugurado por el Príncipe de Asturias en el Palacio de Congresos de Valencia.
- 15 febrero Asistencia del Adjunto Segundo al acto de presentación del *Programa del Observatorio de Contenidos Televisivos y Audiovisuales*, organizado por el OCTA y el Defensor del Pueblo del Menor de Madrid y celebrado en el Ateneo de Madrid.
- 23 febrero Asistencia del Adjunto Segundo a las *Jornada de Presentación de los Programas de Actuación en Menores con Trastornos de la Conducta*, organizada por la Conselleria de Bienestar Social y celebrada en el Centro cultural de la Beneficencia de Valencia.
- 2 marzo Conferencia impartida por el Síndic bajo el título *La defensa de los ciudadanos: teoría y práctica*, organizado por el Club de Amigos de la UNESCO de Alcoy en la sede de esta localidad.
- 2 marzo Homenaje al Síndic de Greuges, Bernardo del Rosal, por su labor desempeñada al frente de la Institución durante su mandato. Organizado por los afectados por el síndrome de Ardystil, la Coordinadora d'Estudis Eòlics, la Coordinadota pel Valencià, la asociación Fonévol y el Club d'Amics de la UNESCO, entre otros colectivos sociales y culturales. El acto tuvo lugar en la sede de la UNESCO de Alcoy.
- 6 marzo Asistencia del Adjunto Segundo al Seminario para estudiar el *Dictamen del Consejo de Estado sobre Reformas de la Constitución Española*, celebrado en la Sede del Consejo Jurídico Consultivo de la Comunidad Valenciana.

- 7 marzo Asistencia del Síndic al acto de entrega de los galardones que conceden las Cortes Valencianas con motivo del *Día de la Dona*. Los premiados fueron Pilar Mateo, la Fundación Isonomía y el Institut Universitari d'Estudis de la Universitat de Valencia. El acto tuvo lugar en el salón de *l'Andana* del Palacio de Benicarló.
- 7 marzo Asistencia del Síndic a un almuerzo, organizado en esta ocasión por el presidente del Consejo Jurídico Consultivo de la Comunidad Valenciana, Vicente Garrido a los titulares de las Instituciones Autonómicas. Al mismo, asistieron también: el Síndic de Comptes, Rafael Vicente; la Presidenta de la Academia Valenciana de la Llengua, Ascensió Figueres; y el presidente del Consejo Económico y Social de la Comunidad Valenciana, Rafael Cerdá.
- 9 marzo Asistencia del Adjunto Segundo a las *Jornadas de Violencia Escolar*, organizadas por el Ayuntamiento de Muchamiel y celebradas en esta localidad.
- 14 y 15 marzo Celebración en Alicante del *Encuentro de Representantes de la Red Iberoamericana de Defensorías de la Mujer* y del *I Foro Público sobre Derechos de Género*, organizado por el Síndic, Bernardo del Rosal, en los salones del Hotel Spa Porta Maris y en la Sede Universitaria Ciudad de Alicante.
- 15 marzo Participación del Adjunto Segundo como moderador de la Mesa redonda sobre “La función de las defensorías de la mujer como garantes de los derechos de género. Posibilidades legales, habilitación, limitaciones estructurales y orgánicas” en el marco del *I Foro Público sobre los Derechos de Género*, organizado por el Síndic de Greuges en la Sede Universitaria Ciudad de Alicante.
- 22 marzo Firma del Plan de Pensiones Colectivo de los empleados de la oficina del Síndic con la CAM. Asimismo, se procedió a la firma de un convenio de colaboración entre el Síndic de Greuges, Bernardo del Rosal y el presidente del Consejo Territorial de la CAM, Armando Sala.
- 27 marzo Asistencia del Síndic al Pleno de Aprobación de la Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, celebrado en las Cortes Valencianas.
- 28 marzo Presentación a cargo del Síndic del libro *Reflexiones de un árabe laico*, de Khaled Arab, psiquiatra palestino afincado en nuestro país, organizado por el Club Información y su salón de actos.
- 29 marzo Asistencia del Síndic a la reunión del Consejo Jurídico Consultivo de la Comunidad Valenciana en el Ayuntamiento de Alicante.

- 3 abril Entrega del Síndic, Bernardo del Rosal, al presidente de las Cortes Valencianas, Julio de España, del Informe Anual 2005 de la Institución y del Balance de Gestión del Síndic durante el mandato 2001-2006.
- 10 abril Asunción de las titularidades del desempeño del cargo de Síndica de Greuges de la Comunidad Valenciana en funciones por la adjunta primera de esta Institución, Emilia Caballero Álvarez, por el periodo que transcurra hasta la designación por las Cortes Valencianas de un/a nuevo/a titular.
- 11 abril Asistencia del Adjunto Segundo a la celebración del *Día Mundial de los Derechos del Consumidor*, organizado por la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, celebrado en los salones del Hotel Spa Porta Maris de Alicante.
- 18 abril Asistencia del Adjunto Segundo a la Inauguración de la *Ciudad de la Justicia de Castellón*, organizado por la Conselleria de Justicia de Administraciones Públicas.
- 18 abril Asistencia del Adjunto Segundo a la celebración del *XX Aniversario de la Constitución del Consell Valencià de Cultura*, en Valencia.
- 24 abril Asistencia de la Síndica (e.f.) y del Adjunto Segundo al solemne acto institucional del 25 de abril, *Día de las Cortes Valencianas*, celebrado en el Palacio de Benicarló, sede del Parlamento autonómico.
- 28 abril Asistencia del Adjunto Segundo a la Conferencia del Defensor del Pueblo Europeo, organizado por Nueva Economía Forum, la Fundación Pfizer y la Fundación ONCE, celebrada en el Hotel Ritz de Madrid.
- 4 mayo Asistencia de la Síndica a las *Jornadas sobre Igualdad*, organizadas por la Asociación de Mujeres Juristas THEMIS y celebradas en Madrid.
- 5 mayo Asistencia de la Síndica a la entrega de los *Premios Nueva Economía Forum 2006* al Parlamento Europeo, celebrados en el Teatro de la Zarzuela de Madrid.
- 9 mayo Recibimiento en la Sede de la Institución de diverso personal del Síndic de Catalunya para la puesta en común de proyectos y tareas de ambas instituciones.
- 18 mayo Asistencia de la Síndica a la inauguración del Museo Arqueológico de Elche.

- 22 mayo Asistencia del Adjunto Segundo, Carlos Morenilla al *Pleno del Observatorio de Menores* de la Conselleria de Bienestar Social.
- 23 mayo Asistencia de la Síndica e.f. a la Mesa Redonda sobre el *Proyecto de la Ley de Igualdad*, organizada y celebrada en la Sede Universitaria Ciudad de Alicante.
- 23 mayo Asistencia de la Síndica e.f. a las *Jornadas sobre los estudios de postgrado de las universidades valencianas en el proceso de convergencia en el espacio europeo de educación superior*, organizado por la Universidad de Valencia.
- 24-26 abril Asistencia de la Síndica a la reunión del Taller preparatorio de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo y celebradas en Tudela, Navarra.
- 30 mayo Celebración en Alicante de una comida-homenaje a Bernardo del Rosal Blasco, organizada por las distintas defensorías del Pueblo.
- 13-15 junio Asistencia del Adjunto Segundo al Taller preparatorio de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebrado en Albarracín, Teruel.
- 13 junio Asistencia de la Síndica a la Toma de Posesión del nuevo coronel de la Comandancia de la Guardia Civil en Alicante.
- 29 junio Inauguración a cargo del Adjunto Segundo de las Jornadas sobre Inmigración y Menores, organizadas por AVAR y ASIMT en Zaidia-Tendrará, Marruecos.
- 30 junio Inauguración a cargo del Adjunto Segundo de la Biblioteca Pública *Ibn-Jaltun* de la ciudad Marroquí de Tendrará, subvencionada por el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana.
- 3 julio Asistencia de la Síndica a la Toma de Posesión de la procuradora General de Asturias, María Antonia Fernández Felgueroso, celebrada en la sede del parlamento autonómico de este Principado.
- 5 julio Asistencia de la Síndica y del Adjunto Segundo al funeral de las víctimas del accidente del metro de Valencia, ocurrido el 3 de julio.
- 5-7 julio Participación de la Síndica en los *Cursos de Verano de la Universidad del País Vasco*, con la ponencia “La figura del Ararteko e instituciones similares en el desarrollo del Estado Autonómico”, celebradas en San Sebastián.

18 julio	Asistencia de la Síndica a los actos celebrados con motivo del <i>X Aniversario del Consejo Jurídico Consultivo de la Comunidad Valenciana</i> , en la sede de esta Institución.
20 julio	Asistencia de la Síndica a la Toma de Posesión de Amelio Valcárcel como miembro del Consejo de Estado Español.
24 julio	Asistencia de la Síndica al acto de entrega de los Premios Síndic de Comptes en Alicante.
28 julio	Participación de la Síndica al acto del fallo del Jurado del Premio Síndic de Greuges 2006, celebrado en las Cortes Valencianas.
16 septiembre	Participación de la Síndica en la Jornada de Reflexión sobre <i>Prostitución y Trata de Mujeres para la Explotación Sexual y Laboral</i> , organizado por la Asociación de Mujeres Juristas Themis en Madrid.
22 y 23 sept.	Asistencia de la Síndica y exposición de ponencia en el Congreso, organizado por el Colegio Oficial de Detectives Privados de la Comunidad Valenciana.
25 septiembre	Primera reunión del Curso de Mediación realizado por el personal de la Sindicatura, impartido por las expertas Sras. Jiménez Mercé y Fabà Ortega, y celebrado en la sede de la Institución.
26-27 sept.	Asistencia del Adjunto Segundo a la <i>Reunión Anual del ENOC</i> , organizado por el Defensor del Pueblo de Grecia y celebrado en Atenas.
28-30 sept.	Asistencia del Adjunto Segundo al <i>Congreso sobre Violencia y Escuela</i> , organizado por la Oficina de Defensa de los Derechos del Menor de las Islas Baleares, celebrado en Mallorca.
29 septiembre	Asistencia de la Síndica al Acto de Apertura del Curso 2006-2007 de la Universidad de Alicante.
30 septiembre	Segunda sesión del curso de Mediación realizado por el personal de la Sindicatura, impartido.
1 octubre	Asistencia de la Síndica al acto de celebración del <i>75 Aniversario del Voto Femenino</i> , organizado por la Conselleria de Cooperación y Participación.
3 octubre	Asistencia de la Síndica al preestreno de la película “Los Borgia”, celebrado en el Palau de les Arts Reina Sofia de Valencia.

7 octubre	Conferencia impartida por el Adjunto Segundo con el título “Inmigración e Infancia”, organizada por la Fundación DASYC, en Alicante.
9 octubre	Asistencia de la Síndica a los actos conmemorativos del Día de la Comunidad Valenciana, celebrados en el Palau de la Generalitat.
12 octubre	Asistencia de la Síndica a los actos celebrados con motivo de la Festividad de la Guardia Civil en la Comandancia de Alicante.
16-18 octubre	Asistencia del Adjunto Segundo y de personal de la Institución a las <i>XX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo</i> , organizadas por el Procurador del Común de Castilla y León, y celebrados en León.
24 octubre	Entrega por parte de la Síndica de los Premios del <i>Concurso Síndic de Greuges 2006</i> , celebrado en el Hemiciclo de las Cortes Valencianas.
24 octubre	<i>Participación del Adjunto Segundo como ponente en la II Conferencia Internacional de la OIJJ, con el título “Implicación del sector privado en los sistemas de Justicia Juvenil. Visión desde el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, celebrado en Bruselas.</i>
13 noviembre	Participación de la Síndica en el Programa sobre Violencia de Género, organizado por la Cadena de TV Localia.
16 noviembre	Exposición por parte de la Síndica de la ponencia “La violencia de Género. Un problema social”, en una jornada celebrada en Orihuela y dirigida al personal sanitario.
27 nov.-3 dic.	Asistencia de la Síndica a las Congreso Anual de la FIO, celebradas en la Ciudad de Buenos Aires.
27 noviembre	Participación del Adjunto Segundo como ponente en el <i>IV Seminario de Didáctica y Difusión Social de la Constitución y de los Derechos Humanos</i> , con el título “Los Derechos y sus garantías. La función del Síndic de Greuges”, organizada por la Universidad de Alicante y celebrado en la Sede universitaria Ciudad de Alicante.
5 diciembre	Participación del Adjunto Segundo en el Acto de <i>Lectura Pública de la Constitución Española</i> , organizado por la Universidad de Alicante y celebrado en la Sede universitaria Ciudad de Alicante.
27 diciembre	Asistencia del Adjunto Segundo a la Toma de Posesión de la Defensora de la Rioja, María Bueyo Díez Jalón.

FEDERACIÓN IBEROAMERICANA DEL OMBUDSMAN (FIO)

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana es miembro de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, una agrupación que reúne exclusivamente a defensores del Pueblo, procuradores, comisionados y presidentes de comisiones públicas de Derechos Humanos de los países iberoamericanos de ámbito nacional, estatal, autonómico o provincial.

Su objetivo primordial es ser un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y, la promoción, difusión y fortalecimiento de la Institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción, independientemente del nombre específico que reciban.

La FIO se reúne anualmente en una *Asamblea General* a fin de hacer balance, aprobar informes que le somete el Comité Directivo y emitir las declaraciones y comunicados públicos que sean convenientes para la efectividad de sus objetivos. Estas asambleas se celebran, normalmente, durante el transcurso de un congreso en el que se debaten temas de actualidad y trascendencia y se intercambian experiencias de mutuo interés.

La Síndica y personal de la Institución participaron en el *XI Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman*, organizado por el Defensor del Pueblo de la República Argentina y que se celebró en Buenos Aires durante los días 28, 29 y 30 de noviembre y 1 de diciembre de 2006. El tema central del Congreso fue la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano. En el marco de este congreso internacional también se celebró un seminario sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Todo ello conformado por un ciclo de conferencias, a cargo de expertos en la materia, y un ciclo de exposiciones, ofrecidas por representantes de las Defensorías del Pueblo Nacionales.

ENCUENTRO DE REPRESENTANTES DE LA RED IBEROAMERICANA DE DEFENSORIAS DE LA MUJER Y I FORO PÚBLICO SOBRE DERECHOS DE GÉNERO

Durante los días 14 y 15 de marzo, la ciudad de Alicante acogió un *Encuentro de Representantes de la Red Iberoamericana de Defensorías de la Mujer*, organizado por el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana. El encuentro contó con la participación de 24 representantes procedentes de defensorías de diversos países iberoamericanos y de España.

La idea de celebrar este evento surgió durante la celebración del *X Congreso Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman*, celebrado en Paraguay en noviembre de 2005, durante el cual, las representantes de los departamentos de defensa de la mujer de las distintas defensorías constataron, una vez más, la necesidad de contar con un espacio diferenciado dentro de la propia FIO y sus congresos anuales para debatir y poner en común las políticas y los proyectos de cada institución en materia de defensa de los derechos de las mujeres.

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana acogió la propuesta formulada por la adjunta primera de celebrar dicho encuentro en Alicante, financiando, en parte, la celebración del evento.

Aprovechando la ocasión, se decidió celebrar el *I Foro Público sobre los Derechos de Género*, con el propósito de intercambiar información y realizar un análisis comparativo de las diversas legislaciones vigentes en los respectivos países, estados, provincias y/o municipios, y verificar su concreción en medidas específicas. A la celebración de dicho Foro se invitó a autoridades y expertos en la materia, así como representantes de colectivos y asociaciones cuya actividad se enmarcara en dicha temática.

Como resultado de estas dos actividades, se aprobaron, por una parte, una Declaración de las representantes de la Red Iberoamericana de Mujeres dirigida al presidente de la FIO, Enrique Múgica, y por otra, las Conclusiones del I Foro Público sobre Derechos de Género que a continuación reproducimos por su interés.

DECLARACIÓN DEL ENCUENTRO DE LAS REPRESENTANTES DE LA RED IBEROAMERICANA DE DEFENSORIAS DE LA MUJER

“De nuestra consideración:

A partir del año 1996, en el marco del Primer Curso Interamericano sobre Defensores del Pueblo y Derechos Humanos realizado en San José de Costa Rica por el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (IIDH) y la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), las directoras y coordinadoras de las oficinas que atienden los derechos de las mujeres de los organismos participantes hicieron una solicitud expresa al Licenciado Jorge Madrazo, entonces Presidente de la FIO, para que se incorporara a la Federación una Red de instancias específicas para la defensa de los derechos humanos de las mujeres.

La solicitud tuvo una amplia acogida, formalizándose la Red en el año 1997, en el Congreso de la FIO realizado en Toledo. En el punto (8) de las conclusiones de Toledo se expresa lo siguiente “**Establecer**

en la Federación Iberoamericana del Ombudsman una red de defensorías adjuntas o instancias institucionales responsables de los derechos de la mujer, como un mecanismo de cooperación y coordinación, y como un factor dinámico para la introducción y difusión del enfoque de género”.

En ese mismo año, la Red inicia sus actividades elaborando un documento en el que se estableció con claridad su naturaleza, los objetivos y las funciones. Siendo las principales:

- a) “Proponer políticas, estrategias y programas legales, sociales, económicos y políticos que incluyan la perspectiva de género.
- b) Elaborar metodologías adecuadas a las necesidades de los organismos de derechos humanos de cada país que permitan introducir los cambios necesarios, a favor de la equidad, en las macropolíticas económicas y sociales, en la reestructuración económica y el ajuste estructural.
- c) Realizar investigaciones, estudios y análisis que tomen en cuenta las condiciones socioeconómicas y culturales de cada región, y el hecho de que las relaciones de género tienen manifestaciones distintas de una sociedad a otra, a fin de aplicar estrategias particulares.
- d) “Propiciar el intercambio de experiencias y de actividades, así como el seguimiento de programas que desarrollan las defensorías de las mujeres”.

A partir de Toledo, la Red ha procurado participar en los congresos de la FIO, realizar su propia agenda y contribuir en la elaboración de las declaraciones finales, a saber: Lima (1998), Tegucigalpa (1999), México (2000), San Juan (2001), Lisboa (2002), Panamá (2003), Quito (2004) y Paraguay (2005).

Los compromisos asumidos desde Toledo por los y las integrantes de la FIO, y que han sido reforzados en cada una de las declaraciones, se pueden sintetizar en los siguientes aspectos:

- 1) El reconocimiento de la desigualdad y la discriminación que enfrentan las mujeres en el mundo.
- 2) La promoción y protección de los derechos humanos de las mujeres desde una perspectiva integral.
- 3) La creación de oficinas especializadas en la defensa de los derechos de las mujeres y la consolidación de las ya existentes.
- 4) La transversalización de la perspectiva de género en el quehacer de las instituciones de Ombudsman.

En los diferentes países se han hecho esfuerzos y ha habido avances en el cumplimiento de dichos compromisos, donde las instituciones de Ombudsman y la Red han jugado un papel importante; sin embargo, vemos con preocupación que, a casi diez años de la declaración de Toledo, la desigualdad, la discriminación y en particular la violencia física y sexual se han acentuado y han asumido formas inusitadas de crueldad, tales como: los feminicidios, el aumento de la violencia contra las mujeres en el ámbito intrafamiliar, la situación de las mujeres y niñas en los países con conflictos armados, y el tráfico y trata de mujeres y niñas, hechos que exigen mayores compromisos, por parte de la FIO y las instituciones de Ombudsman. Para ello resulta imprescindible que la Federación incorpore, en su agenda estratégica, políticas y acciones concretas para atender esta problemática.

La Red de Defensorías de Mujeres, a través de sus reuniones, comunicaciones, investigaciones y declaraciones realiza un importante aporte en el análisis, visibilización y puesta en práctica de las políticas dirigidas a atender estas manifestaciones de violencia contra las mujeres. De esta forma, el papel de la Red ha sido determinante para el cumplimiento de los propósitos de las instituciones de Ombudsman en la protección, defensa y promoción de los derechos humanos de las mujeres y la igualdad de género.

A los efectos de fortalecer nuestra presencia, en el marco del “Foro Público sobre los Derechos de Género”, organizado por la oficina del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, y celebrado en la ciudad de Alicante, España, los días 14 y 15 de marzo de 2006, les proponemos:

- 1) El cumplimiento de los acuerdos asumidos desde Toledo por la Asamblea General de la FIO.

- 2) Reconocer a las mujeres como sujetas de derechos y no como grupo vulnerable.
- 3) Garantizar la comunicación permanente entre el Consejo Directivo de la FIO y las Coordinadoras de la Red de Defensorías de las Mujeres, apoyar por parte de esa Federación las reuniones de dicha Red, y garantizar así mismo la presencia de cada una de las integrantes de la Red en todos los Congresos de la FIO.
- 4) Instar y promover la creación de oficinas especializadas en la defensa de los derechos de las mujeres y la incorporación de la perspectiva de género en cada una de las instituciones de Ombudsman, con los recursos humanos especializados, económicos y tecnológicos necesarios para su buen funcionamiento, así como la consolidación de las ya existentes.

En la ciudad de Alicante, a los quince días del mes de marzo de 2006.

CONCLUSIONES DEL I FORO PÚBLICO SOBRE DERECHOS DE GÉNERO

El Foro Público sobre los Derechos de Género, celebrado en Alicante, los días 14 y 15 de Marzo del corriente año, organizado por el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, tras las sesiones celebradas en su seno ha adoptado las siguientes Conclusiones:

1ª : Afirmar la necesidad de creación de Defensorías Especificas de la Igualdad en todas las Defensorías del Pueblo de los países Iberoamericanos.

2ª Denunciar en todos los foros internacionales y en general hacer visible la violación de los Derechos Humanos de las Mujeres que supone:

- Los feminicidios que se están produciendo en distintas partes del mundo
- El incremento alarmante de asesinatos de mujeres con inusitada crueldad que se producen en el ámbito intrafamiliar.
- La violación sistemática de mujeres y niñas que se producen en los conflictos armados y en especial en los conflictos internos con especial referencia a la situación en Colombia.
- La creciente practica de tráfico internacional de mujeres y niñas con fines de explotación sexual.

3ª La necesidad de incluir en las Constituciones la consagración de Derechos de Genero tales como la inclusión de las asociaciones de mujeres entre los agentes sociales a los que se reconoce derecho y capacidad de interlocución al igual que ya la detentan las asociaciones de la patronal, las de los consumidores o los sindicatos.

4ª El reconocimiento de todos los países Iberoamericanos participantes en el Foro de la referencia que supone la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la violencia de genero española para el avance en la erradicación del fenómeno de la violencia contra las mujeres, a la que se considera , unánimemente, como uno de los más importantes logros obtenidos en esta lucha contra esa lacra social.

5ª La necesidad de la escenificación pública del rechazo social hacia la violencia de genero que es un autentico terrorismo domestico de similares características que el terrorismo político. Este rechazo social debe ser expresado en cada ámbito territorial en cuando se produzcan los hechos violentos mediante la celebración de funerales solemnes de las victimas con asistencia de las autoridades correspondientes y mediante manifestaciones de la ciudadanía guardando cinco minutos de silencio en centros de trabajo, calles y plazas publicas, sedes institucionales, etc .

6ª Incluir obligatoriamente los estudios de las mujeres feministas y de Género en la formación universitaria para dar respuesta a los perfiles profesionales derivados de las políticas de igualdad por ser un factor imprescindible par alcanzar una sociedad mas igualitaria.

XIX JORNADAS DE COORDINACIÓN DE DEFENSORES DEL PUEBLO

Las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo tienen carácter anual y congrega a los titulares y representantes de las instituciones de Defensores del Pueblo tanto autonómicas como la nacional. El principal objetivo de estas reuniones de trabajo es intercambiar experiencias, así como profundizar y adoptar medidas sobre cuestiones relativas a las quejas que atañen en igual medida a todas las oficinas de defensores y que suponen un avance de los derechos fundamentales y de las libertades públicas.

La oficina del Procurador del Común de Castilla y León fue la encargada de organizar las *XXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo*. En esta edición, las Jornadas estaban dedicadas a *El impacto social y medioambiental de la actividad urbanística*. Dicha temática se dividió en dos talleres de trabajo dedicados uno a *Urbanismo y vivienda*, y el segundo a *Impacto Social del Urbanismo*. También se dedicó una mesa redonda sobre la incidencia de la actividad urbanística sobre el mundo rural.

Finalmente, en el contexto del *V Foro de Derechos Ciudadanos*, el defensor del Pueblo, Enrique Múgica impartió una conferencia sobre “Promoción de la autonomía personal y atención a las personas dependientes”

A continuación reproducimos el contenido de las Conclusiones Generales de estas Jornadas.

CONCLUSIONES

“La situación actual del urbanismo y la vivienda presenta importantes problemas sociales que afectan a la calidad de vida de los ciudadanos y a sus derechos constitucionales. La carestía de la vivienda, el endeudamiento desmesurado de las familias, la imposibilidad de acceso a una vivienda digna para muchos colectivos sociales, son sólo algunos de ellos. Junto a esta realidad, se observa asimismo un deterioro de los valores ambientales de nuestro territorio que, en el ámbito del suelo y la vivienda, no hubiera sido posible sin los actuales modelos urbanísticos.

Ante todo ello, los Defensores y Defensoras del Pueblo entienden que los poderes públicos deben prestar mayor atención al impulso y garantía de determinados valores constitucionales, como el acceso a una vivienda digna y adecuada, la protección del medio ambiente o la protección del patrimonio histórico.

El papel que les corresponde a las Administraciones Públicas debe girar en torno a los siguientes ejes de actuación:

1. POTENCIAR LA LEGITIMIDAD DEMOCRÁTICA DEL URBANISMO “pasando del urbanismo de los promotores al urbanismo de la ciudadanía”.
2. INCREMENTAR LA TRANSPARENCIA Y LA PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA ELABORACIÓN Y DESARROLLO DEL PLANEAMIENTO Y EL FUTURO DE SUS CIUDADES.
3. INTERVENIR DE FORMA INMEDIATA ANTE LAS ACTUACIONES CONTRARIAS AL INTERÉS GENERAL DE LOS CIUDADANOS, REFORZANDO LAS MEDIDAS DE CONTROL Y DISCIPLINA URBANÍSTICA, EN ESPECIAL HACIENDO USO DE LAS MEDIDAS DE SUSPENSIÓN CAUTELAR.
4. ARBITRAR MEDIDAS PARA CORREGIR EL ACTUAL DESEQUILIBRIO ENTRE LAS AMPLIAS COMPETENCIAS DE QUE DISPONEN LOS AYUNTAMIENTOS Y LOS ESCASOS MEDIOS TÉCNICOS CON QUE MUCHOS DE ELLOS CUENTAN.

5. UTILIZAR LOS MEDIOS QUE EL ACTUAL MARCO NORMATIVO PERMITE EN POLÍTICA DE SUELO Y VIVIENDA, como son el fomento de viviendas protegidas; la conservación y adecuado mantenimiento del patrimonio del parque público de vivienda; rehabilitación integral de los cascos antiguos y de las periferias de nuestros municipios, e incentivar políticas favorecedoras de acceso a la vivienda en régimen de alquiler.

En relación a estas propuestas los Defensores y Defensoras del Pueblo manifiestan su compromiso de prestar atención preferente al impulso, control y evaluación de su efectiva aplicación por parte de las distintas Administraciones Públicas.

León, 18 de octubre de 2006

CONCURSO DE DIBUJO SÍNDIC DE GREUGES

Con el objeto de promover los derechos humanos y de dar a conocer la labor del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en el ámbito escolar de esta Comunidad, el Síndic de Greuges y la ONG Globalización de los Derechos Humanos convocan la tercera edición del Concurso Síndic de Greuges , que se rige por las siguientes bases:

- 1.- Podrán participar todos los alumnos/as de enseñanzas primaria y secundaria de la Comunidad Valenciana.
- 2.- Los premios serán entregados a los/las ganadores/as por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en las Cortes Valencianas.
- 3.- Para poder participar en el concurso cada alumno deberá presentar un dibujo original, con cualquier material o técnica, relativo a derechos humanos. El dibujo se presentará en una hoja de papel de tamaño A4.
- 4.- Se establecen seis premios: tres para primaria y tres para secundaria, consistentes en material educativo. El jurado podrá conceder las menciones honoríficas que considere oportuno, así como declarar desierto cualquiera de los premios.
- 5.- Los trabajos candidatos a premio se harán llegar, antes del 31 de mayo de 2006, a la siguiente dirección: ONG Globalización de los Derechos Humanos, apartado postal 15046, 46080 Valencia.
- 6.- Los trabajos se harán llegar firmados y acompañados de un sobre en cuyo exterior se hará constar: “*Concurso Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana 2006*”, así como el curso en el que está matriculado/a el/la alumno/a. En el interior del sobre se indicará el nombre y apellidos del concursante, edad, curso y centro en el que está matriculado, y teléfono del centro.
- 7.- Los concursantes podrán acogerse a un seudónimo, en cuyo caso sólo se firmará con un lema y, en sobre aparte, rotulado con el lema, se hará constar: “*Concurso Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana 2006*”, así como el curso en el que está matriculado/a el/la alumno/a. En el interior del sobre se indicará el nombre y apellidos del concursante, edad, curso y centro en el que está matriculado, y teléfono del centro.
- 8.- El jurado del concurso Síndic de Greuges estará formado por personas con una dilatada experiencia en los ámbitos artísticos o de los derechos humanos, presidido por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. El fallo del jurado será inapelable.
- 9.- A los ganadores se les podrá exigir una exposición oral sobre su trabajo.
- 10.- Los trabajos presentados pasarán a ser propiedad del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que los utilizará en la promoción y divulgación de los derechos humanos.

11.- La participación en el concurso implica la aceptación de todas y cada una de las presentes bases, así como el criterio de los organizadores en la resolución de cualquier cuestión no prevista en estas bases. Los concursantes menores de edad deberán acompañar su trabajo con una autorización de sus padres o tutores legales.

En esta tercera edición participaron más de 4.000 escolares de Primaria y Secundaria repartidos por la Comunidad Valenciana. Esto supone un aumento de un 25% respecto a la participación en la convocatoria de 2005. Al igual que en la convocatoria de 2005, sigue habiendo una participación mayoritaria de centros públicos, con un 81%, frente a un 19% correspondiente a centros de titularidad privada.

El 28 de julio de 2006, el Jurado, presidido por la Síndica de Greuges en funciones, Emilia Caballero, y del que también formaban parte Gema Amor, Consellera de Cooperación Internacional y presidenta de la Fundación Derechos Humanos Comunidad Valenciana; Sandra Climent, presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de las Cortes Valencianas; y Eduardo Ibáñez, profesor de Bellas Artes y fotógrafo, valoró los 234 dibujos finalistas que, previamente, habían superado dos filtros; el primero realizado por los profesores de los centros participantes y otro segundo llevado a cabo por dos catedráticos de dibujo.

Los ganadores de esta III edición fueron:

En la modalidad de educación primaria:

- Marcos de la Torre González, Colegio de Educación Especial Pla de la Mesquita, Xàtiva, Valencia
- Ferrán Oltra Benavent, Colegio Público Rafael Altamira, Quatretonda
- Inés Viudes Tormos, Colegio Ave Maria, Carcaixent

En la modalidad de educación secundaria:

- Sofía Moreno Almajano, Colegio La Cañada, Valencia
- Aida Razzouq Belenguer, Colegio La Cañada, Valencia
- Pablo Rafael Calabuig Bonafé, IES Enric Soler Igodes, El Romani, Sollana

La entrega de los premios tuvo lugar en un acto solemne en el Hemiciclo de las Cortes Valencianas, el 24 de octubre de 2006, presidido por el presidente de las Cortes Valencianas, Julio de España; la presidenta de la Fundación de Derechos Humanos de la Comunidad Valenciana y Consellera de Cooperación Internacional, Gema Amor; la Síndica de Greuges e.f., Emilia Caballero y el presidente de Globalización de los Derechos Humanos, Arturo Arnau.

Previa a la entrega de premios, y al igual que el año anterior, se procedió a la Lectura de la Declaración Universal de los Derechos Humanos por parte de los alumnos de los siguientes centros educativos: I.E.S. Miguel Hernández, Bigastro; Sección del I.E.S. Federica Montseny, Burjassot; C.E.I.P. San Juan Bautista, Torrent; C.P. Ramón Laporta, Sinarcas; C.E.I.P. Trullàs, Benifaió; y I.E.S. Pere María Orts i Bosch, Benidorm.

V SEMINARIO DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO REGIONALES DE LOS ESTADOS MIEMBROS DE LA UNIÓN EUROPEA

Los días 20 y 21 de noviembre se celebró en Londres el V Seminario de los Defensores del Pueblo Regionales de los Estados Miembros de la Unión Europea, organizado conjuntamente por el defensor del Pueblo Local para Inglaterra, Tony Redmond y el defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros.

Los Seminarios de los Defensores del Pueblo Regionales de la UE se inauguraron en 1997, con el encuentro organizado por uno de sus principales impulsores, el entonces Síndic de Greuges de Catalunya, Antón Cañellas, en Barcelona. Posteriormente y con carácter bienal, se celebraron reuniones en Florencia (1999), Bruselas (2001) y la que organizamos desde el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en las Cortes Valencianas en el año 2003.

En esta ocasión, el tema principal que daba título al seminario fue “Trabajando unidos en la promoción de la buena administración y la defensa de los derechos de los ciudadanos en la Unión Europea”. Durante la primera jornada se profundizó sobre la aplicación del Derecho Europeo a los estados miembros, los participantes disertaron sobre la libre circulación de personas y sobre la transmisión de información a través de la Red Europea de Defensores del Pueblo. En la segunda sesión de este primer día de trabajo también se habló sobre el papel del defensor del pueblo a la hora de promover la buena administración, del impulso y mejora de las buenas prácticas administrativas y del fomento de relaciones constructivas con la administración. Terminó la sesión con la exposición de la defensora del pueblo navarro, María Jesús Aranda, sobre los códigos de buena conducta administrativa.

Durante la segunda jornada de trabajo, los participantes se centraron en analizar la gestión de las reclamaciones, sobre todo de aquellas presentadas por los grupos sociales más vulnerables, la defensa de los derechos de los niños y sobre el comportamiento frente a demandantes difíciles o insistentes.

La clausura del seminario corrió a cargo del defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros, que insistió en la necesidad de que las oficinas de defensores trabajen en equipo a través de la Red Europea de Defensores del Pueblo, proponiendo para ello establecer una persona de contacto por cada oficina a fin de mejorar el trabajo en equipo.