

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2007



**SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA**

SUMARI

PRESENTACIÓ	7
CAPÍTOL PRIMER	
DADES PRINCIPALS DE LA GESTIÓ DEL SÍNDIC DE GREUGES	13
1. Actuacions del Síndic de Greuges.....	14
2. Dades referides a la situació i tramitació dels expedients de queixa.....	22
3. Característiques dels promotors de les queixes.....	28
4. Situació general de la protecció dels drets i de les llibertats a la Comunitat Valenciana.....	33
CAPÍTOL SEGON	
ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES	67
A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES	68
B) QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS	76
I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT	76
a) URBANISME	76
1 Introducció.....	76
2 Urbanisme en xifres.....	77
2.1 Anàlisi quantitativa.....	77
2.2 Anàlisi qualitativa.....	78
3 Planejament urbanístic.....	79
3.1 La localització espacial d'usos amb incidència col·lectiva.....	79
3.2 Sobre l'exercici de la potestat de planejament.....	81
3.3 Patrimoni històric, artístic i cultural	83
4 Gestió urbanística.....	84
5 Disciplina urbanística.....	86
5.1 El deure de l'Administració de subministrar la informació urbanística requerida pels ciutadans.....	87
5.2. Les llicències urbanístiques.....	88
5.3 La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució.....	90
5.4 Els il·lícits urbanístics: restabliment de la legalitat urbanística conculcada i procediment sancionador.....	91

b)	HABITATGE	93
1	Introducció.....	93
2	Habitatge en xifres.....	94
2.1	Anàlisi quantitativa.....	94
2.2	Anàlisi qualitativa.....	95
3	Escassetesa d'habitatges de protecció pública i llargues llistes d'espera.....	96
4	Defectes constructius en habitatges de protecció pública	96
5	Desnonament dels ocupants d'habitatges de protecció pública.....	97
6	Habitatges de protecció pública inaccessibles per a les persones discapacitades	98
7	Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	100
c)	MEDI AMBIENT	103
1	Introducció	103
2	Medi ambient en xifres.....	105
2.1	Anàlisi quantitativa.....	105
2.2	Anàlisi qualitativa.....	106
3	Contaminació acústica.....	107
4	Informació ambiental.....	110
5	Salut ambiental.....	110
6	Abocadors.....	111
7	Aigües.....	111
8	Animals.....	112
9	Impacte ambiental.....	113
10	Energies renovables.....	114
11	Espais naturals protegits.....	115
12	Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	116
II.	HISENDA PÚBLICA	119
1	Introducció.....	119
2	Hisenda pública en xifres.....	120
2.1	Anàlisi quantitativa.....	120
2.2	Anàlisi qualitativa.....	121
3	Algunes problemàtiques en relació als tributs gestionats per les administracions locals.....	122
3.1	Impostos de béns immobles (IBI).....	122
3.2	Taxes municipals	129
3.3	Altres ingressos de dret públic.....	138
4	Algunes problemàtiques en relació als tributs gestionats per la Generalitat.....	140
4.1	Impost de transmissions patrimonials (ITP)).....	140
4.2	Impost de successions i donacions.....	143
III.	ENSENYAMENT	146

1	Introducció.....	146
2	Ensenyament en xifres.....	148
	2.1 Anàlisi quantitativa.....	148
	2.2 Anàlisi qualitativa.....	149
3	Admissió i matriculació de l'alumnat.....	150
4	Instal·lacions docents.....	153
5	Educació especial i integració d'alumnat amb necessitats educatives especials.....	155
6	Accés al servei de menjador escolar d'alumne amb al·lèrgia alimentària..	157
7	Assistència educativa domiciliària: accions de compensació educativa...	157
8	Programa bo-llibres.....	158
9	Menú d'alumnes musulmans.....	158
10	Demanda de docents de cultura islàmica.....	158
11	Programes d'educació bilingüe.....	160
12	Actuació de professorat d'educació infantil, inspecció educativa i serveis de mediació.....	161
13	Ensenyament universitari.....	163
IV.	SANITAT.....	165
1	Introducció.....	165
2	Sanitat en xifres.....	166
	2.1 Anàlisi quantitativa.....	166
	2.2 Anàlisi qualitativa.....	167
3	Assistència sanitària: llistes d'espera.....	167
4	Pràctica professional: suggeriment d'iniciar d'ofici expedients de responsabilitat patrimonial.....	169
5	Retards a resoldre expedients de responsabilitat patrimonial.....	170
6	Deure de conservació i custòdia de les històries clíniques.....	171
7	Dret a la informació en l'àmbit sanitari.....	173
8	El dret del pacient a ser informat de la manera i la forma en què es realitzarà la intervenció quirúrgica. El dret del pacient a ser intervingut per mitjans alternatius no sanguinis.....	176
9	La "malaltia invisible": la fibromiàlgia.....	180
10	Prestacions complementàries: les pròtesis capil·lars en malalties oncològiques afectades d'alopecie secundària al tractament oncològic i radioteràpia. Limitacions per raó d'edat.....	181
11	Infraestructures sanitàries.....	183
12	Assistència domiciliària a pacients. Habilitació per al personal ATS.....	186
13	Ubicació de pacients en els passadissos de l'hospital.....	187
14	Falta de resposta a reclamacions.....	188
15	Condicions de prestació del servei per una facultativa.....	189
16	Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors.....	191
V.	SERVEIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIO SANITÀRIA.....	203
a)	SERVEIS SOCIALS.....	203

1	Introducció.....	203
2	Serveis socials en xifres.....	204
2.1	Anàlisi quantitativa.....	204
2.2	Anàlisi qualitativa.....	205
3	Persones amb discapacitat.....	206
3.1	Eliminació de barreres arquitectòniques.....	206
3.2	Qualificació del grau de minusvalidesa.....	209
3.3	Altres queixes relatives a la situació dels drets de les persones amb discapacitat.....	215
4	Atenció a la família i als menors.....	117
5	Tercera edat.....	228
6	Prestacions econòmiques.....	233
b) ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA.....		238
1	Introducció.....	238
2	Centres d'atenció a malalts mentals.....	239
3	Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència.....	240
VI.	OCUPACIÓ PÚBLICA.....	242
1	Introducció.....	242
2	Ocupació pública en xifres.....	244
2.1	Anàlisi quantitativa.....	244
2.2	Anàlisi qualitativa.....	245
3	Accés a l'ocupació pública.....	246
4	Borses de treball: drets dels interins.....	252
5	Provisió de llocs de treball.....	253
6	Retribucions.....	261
7	Jornada, horari, permisos i llicències.....	265
8	Sancions.....	273
9	Drets sindicals.....	274
10	Altres qüestions relatives a l'ocupació pública.....	277
VII.	SERVEIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS.....	279
1	Introducció.....	279
2	Serveis i règim jurídic de les entitats locals en xifres.....	280
2.1	Anàlisi quantitativa.....	280
2.2	Anàlisi qualitativa.....	281
3	Serveis.....	282
3.1	Subministrament d'aigua potable.....	282
3.2	Obres públiques.....	286
3.3	Vies públiques urbanes.....	289
3.4	Sanitat municipal.....	292
4	Ordenació i control del trànsit urbà.....	299
4.1	Ordenació del trànsit urbà.....	299

4.2	Expedients sancionadors.....	304
5	Règim jurídic.....	309
5.1	Responsabilitat patrimonial.....	309
5.2	Contractació pública.....	310
5.3	Dret de petició.....	314
VIII.	ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES.....	318
1	Introducció.....	318
2	Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres.....	319
2.1	Anàlisi quantitativa.....	319
2.2	Anàlisi qualitativa.....	320
3	Obres públiques.....	321
4	Indústria.....	322
4.1	Subministrament d'energia elèctrica.....	322
4.2	Inspecció tècnica de vehicles (ITV).....	323
5	Ocupació.....	324
6	Consum.....	326
7	Col·legis professionals.....	328
8	Agricultura.....	334
9	Estrangeria.....	334
IX.	ÚS DEL VALENCIÀ.....	340
1	Introducció.....	340
2	Ús del valencià en xifres.....	341
2.1	Anàlisi quantitativa.....	341
2.2	Anàlisi qualitativa.....	342
3	Discriminació del valencià en pàgines web oficials.....	343
4	Retolació viària i de serveis públics exclusivament en castellà.....	345
5	Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial amb la qual volen comunicar-se amb l'Administració pública valenciana.....	347
6	Dret dels ciutadans a rebre les comunicacions oficials en valencià.....	348
X.	IGUALTAT I CIUTADANIA.....	349
XI.	QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE.....	367
1	Introducció.....	367
2	Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres.....	370
3	Ministeri de Justícia.....	373
4	Ministeri de Foment.....	373
5	Ministeri de l'Interior.....	374
6	Ministeri de Treball i Afers Socials.....	374
7	Ministeri d'Economia i Hisenda.....	374
8	Ministeri de Medi Ambient.....	375

9	Ministeri d'Educació, Cultura i Esport.....	375
10	Queixes remeses a altres organismes.....	375
XII.	COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA.....	376
1	Introducció.....	376
2	Administracions que no han contestat als requeriments o resolucions del Síndic, amb la qual cosa evidencien una actitud hostil, entorpidora i de falta de col·laboració.....	379
3	Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que han argumentat la no-acceptació i que, per tant, la seua actitud no pot ser considerada hostil, entorpidora o de no-col·laboració.....	384
4	Administracions que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic.....	390
CAPÍTOL TERCER		
	L'OFICINA D'INFORMACIÓ DE LA INSTITUCIÓ.....	392
1	Introducció.....	393
2	Característiques de les consultes.....	394
2.1	Tipus de consulta.....	394
2.2	Manera en què els ciutadans han conegut la institució.....	396
2.3	Característiques de les consultes per mes.....	398
3	Característiques de l'administració afectada.....	399
4	Característiques de la població.....	403
4.1	Ocupació laboral.....	403
4.2	Gènere dels consultants.....	404
4.3	Grups d'edat dels consultants.....	405
4.4	Comarques de procedència dels consultants.....	406
5	Resum.....	407
CAPÍTOL QUART		
	ACTIVITATS DEL SÍNDIC.....	408
ANNEXOS		
	CONVENI MARC DE COL·LABORACIÓ AMB EL SÍNDIC DE GREUGES....	437

PRESENTACIÓ

Un any més, i en compliment de l'art. 31 de la Llei reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, ens proposem presentar l'informe anual davant les Corts Valencianes, per a donar compte a la Comissió de Peticions de les Corts de la labor realitzada en la concreta funció de supervisar l'activitat de l'Administració pública de la Generalitat Valenciana, com també de l'Administració local ubicada al territori de la Comunitat; i això, amb la finalitat que es complisca l'objectiu assignat per la llei al Síndic de Greuges de defensar els drets constitucionals i els emanats de l'Estatut d'autonomia, la titularitat dels quals correspon a les persones.

L'informe que tenim l'honor de presentar a les Corts constituïx el compendi de l'activitat de la Sindicatura de Greuges durant l'any 2007. La titular de la institució ha sol·licitat la compareixença en les Corts per a defensar davant la Comissió de Peticions els informes corresponents als anys 2005 i 2006, tot esperant ser convocada per a això.

Al llarg d'enguany, i pel que fa al funcionament intern de la institució, hem mantingut la delegació en l'adjunt segon de determinades àrees temàtiques, dins les quals li han estat transferides totes les competències, des de l'inici dels expedients fins a la seua resolució.

Esta mesura estava inspirada pel profund convenciment que una institució que té el seu origen en una instància que resulta ser el paradigma de la democràcia —les Corts Valencianes— no podia deixar de respondre a esta mateixa naturalesa, i és per això que no semblava idoni ni convenient assumir d'una manera absolutament personalista la direcció i responsabilitat del funcionament de la Sindicatura de Greuges.

Abans d'entrar en l'anàlisi de l'activitat duta a terme per esta institució en el 2007, vull fer un exprés reconeixement al grau de dedicació, professionalitat i responsabilitat amb el qual tot el personal de la institució desenvolupa el seu treball quotidià, i dir que sense les seues qualitats i la seua col·laboració seria molt difícil arribar als nivells assolits.

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

Quant al contingut del present informe, cal realitzar una sèrie de consideracions:

L'Informe segueix la mateixa estructura que el de l'any passat i, amb la finalitat primordial de facilitar la seua lectura a la ciutadania, hi hem emprat un llenguatge tan senzill i clar com era possible, però sense perdre la necessària precisió tècnica.

Convé indicar que hem introduït en l'informe un apartat específic sobre la “Situació general de la protecció dels drets i llibertats de la Comunitat Valenciana” i també sobre la importantíssima temàtica de la “Igualtat i ciutadania”, que va ser creada i va començar a funcionar com a àrea de treball durant el primer trimestre de l'any 2007.

L'informe comença amb una breu exposició de les dades estadístiques referides a l'activitat desenvolupada per la Sindicatura de Greuges al llarg del 2007; segueix amb el detall de les investigacions efectuades d'ofici per esta institució i continua amb la descripció, dividida en grans àrees temàtiques, de les principals queixes presentades per la ciutadania.

Pel que fa a les queixes presentades a instància de part i tramitades durant este exercici, a més de continuar la tramitació d'aquelles que romanien obertes a l'inici de l'any 2007, hem tramitat 1.856 queixes, 26 de les quals s'han incoat d'ofici, i hem atés 4.308 consultes en l'oficina de l'Àrea d'Atenció a la Ciutadania.

Les persones que han acudit a la institució han mostrat la seua preocupació, sobretot, per matèries relatives a l'urbanisme i l'habitatge, els serveis prestats pels ajuntaments (aigua, brossa, transport, obres públiques, vies públiques urbanes, etc.), els serveis socials, l'ocupació pública i el medi ambient.

Volem destacar el significatiu grau d'acceptació, per part de les administracions públiques, de les recomanacions o dels suggeriments dictats per la Sindicatura durant el 2007, ja que, d'un total de 263 resolucions, solament el 7% no han estat acceptades i el 34% es troben pendents de rebre una contestació en el moment de redactar el present informe.

No obstant això, hem d'assenyalar que, tot i l'elevat grau d'acceptació de les resolucions de la Sindicatura per part de les administracions públiques, fet que parla per si mateix tant de la raó que assistix esta institució quan presenta una recomanació o proposa un suggeriment, com de la disposició de les diverses administracions a corregir les irregularitats o els errors comesos, cal dir que, tanmateix, no tota acceptació implica complir allò que s'ha acceptat, i és en este punt en què sorgix una problemàtica a la qual les institucions han de donar resposta.

El text de totes i cadascuna d'estes resolucions no apareix en l'informe, però sí que estan publicades en la pagina web de la institució (www.sindicdegreuges.gva.es), en l'apartat de “Suggeriments i recomanacions”, perquè siguen consultades per aquelles persones interessades en el coneixement total i íntegre de les resolucions emeses enguany.

Com en anys anteriors, volem cridar l'atenció sobre el fet que en este informe no donem compte de totes i cadascuna de les queixes, sinó solament d'aquelles que ens han semblat més rellevants, ja siga per la seua temàtica, ja siga pel nombre de persones

afectades, com també a causa de l'alarma social generada o la repercussió que han tingut en els mitjans de comunicació.

Seguint amb el contingut de l'informe, enguany hem introduït les següents novetats en l'epígraf relatiu a la col·laboració de les administracions públiques amb la Sindicatura de Greuges:

* Quant a les administracions que han mantingut una actitud hostil amb esta institució, atés que moltes d'elles —llevat dels concrets expedients de queixa que detallarem— han col·laborat amb esta institució de manera satisfactòria, hem consignat el nombre total de queixes tramitades amb cadascuna d'estes administracions, a fi d'evitar que la falta de col·laboració en una queixa puntual entele, perjudique o distorsione el grau real de col·laboració que eixa administració ha mantingut amb esta institució.

* Per primera vegada, des que es va posar en marxa i funcionament la Sindicatura de Greuges, hem dedicat un apartat específic per a esmentar les administracions públiques valencianes que han destacat per la seua especial col·laboració i grau de compliment de les recomanacions emeses per esta institució.

Des que va ser creada, esta institució s'havia limitat a esmentar només les administracions que menys hi col·laboraven, i per això ens sembla de justícia destacar també aquelles administracions públiques que més i millor col·laboren amb la Sindicatura de Greuges.

Des d'esta perspectiva de millorar la col·laboració amb la Sindicatura, l'informe incorpora una altra novetat: en l'annex hi ha un conveni marc de col·laboració entre la Sindicatura de Greuges i l'administració pública valenciana que el vulga subscriure, a fi d'avançar en la protecció dels drets i de les llibertats de les persones.

En este sentit, la nostra institució durà a terme contactes amb les diferents administracions a les quals, des d'este mateix moment, els fem una invitació perquè el subscriuen.

Quant als compromisos que assumiria l'administració signant serien, en essència, els següents:

- Remetre a la Sindicatura de Greuges, tan prompte com siga possible, la informació que se li requerisca en relació amb les queixes que es troben en tramitació, tenint en compte el termini legal màxim de quinze dies que estableix l'art. 18.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges.

- Encomanar a una oficina o unitat administrativa concreta la centralització de les relacions de l'administració amb la Sindicatura, a fi d'establir un interlocutor fix per a canalitzar i tramitar els expedients de queixa, amb la finalitat d'agilitar la col·laboració, l'intercanvi d'informació i reduir els temps de resposta.

I, en justa contraprestació a estos compromisos, la Sindicatura de Greuges n'assumiria d'altres amb l'administració signant del conveni, dels quals destaquem els següents:

- Destacar expressament la seua positiva col·laboració amb la Sindicatura de Greuges en l'informe anual que hem de presentar a les Corts Valencianes.
- Publicitar en la pàgina web de la institució el resultat de la investigació de les queixes que hagen estat resoltes de manera favorable per al ciutadà o la ciutadana per part de l'Administració.
- Difondre el contingut del present conveni en la pàgina web de la Sindicatura per a donar a conèixer públicament les administracions públiques que l'han subscrit.

Una altra de les novetats que cal destacar com una de les principals activitats realitzades en el 2007, per haver considerat oportú i convenient aprofundir en l'anàlisi d'unes concretes i determinades problemàtiques que aporten un coneixement més ampli de les necessitats de determinats col·lectius, ha estat la creació de dues beques d'investigació. Una està dirigida a l'àmbit universitari, amb la intenció d'aprofitar la capacitat i suficiència investigadora del personal que hi està vinculat, versa sobre la relació amb la realitat social de l'impacte socio sanitari de la fibromiàlgia i es titula "La freqüència i l'impacte socio sanitari de la fibromiàlgia a la Comunitat valenciana."

L'elecció d'esta beca, que ha estat concedida a un equip d'investigació de la Universitat d'Alacant, es justifica pel desconeixement generalitzat, no solament d'una malaltia que afecta fonamental i preferentment les dones, sinó també perquè les seues conseqüències tant en l'ordre sanitari, laboral i social són inexistents; una situació a la qual hem d'afegir la incomprensió que estes pacients troben en quasi tots els àmbits.

La segona beca es titula "La situació de la pobresa, l'exclusió i la desigualtat social a la Comunitat Valenciana. Primera part: província d'Alacant", i ha estat concedida a la Plataforma contra la Pobresa i l'Exclusió Social, ja que es dirigeix a totes aquelles persones o associacions que, per la seua experiència, activitat, formació o implicació social tinguen capacitat suficient per a escometre un treball d'anàlisi i valoració sobre la situació de greu desprotecció social en què es troben massa persones a la nostra Comunitat, de manera que s'infringixen els drets humans més bàsics. El nostre objectiu és ampliar l'estudi a la província de València i Castelló en anys successius.

D'altra banda, també resulta important destacar que esta institució ha creat en el 2007 dues comissions:

* Comissió Especial per al seguiment del grau d'implantació i desenvolupament de la Llei 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre homes i dones.

Vivim en una societat en la qual, després de segles de lluita de les dones, hem aconseguit la igualtat formal; no obstant això, encara estem lluny que esta igualtat es traduïska en un efectiu exercici dels drets de les dones, fins al punt que la discriminació en la pràctica és la norma que s'aplica de manera imperceptible i forma part d'usos i costums de tots i totes, i tenyix les relacions entre homes i dones d'una secular injustícia, que es posa de manifest en tots els ordres: des de la discriminació salarial (les dones cobren un 27% menys que els homes), fins al major atur femení, l'escassa presència de

dones en llocs de responsabilitat, els problemes per a conciliar la vida laboral i familiar, tot passant per la falta d'investigacions en les quals el patró siga dona, el que afecta directament la salut, entre altres drets fonamentals, fins a la violència contra les dones que preconstituïx la major vulneració del dret a la vida, la integritat física i moral, la dignitat, la seguretat, etc.

La igualtat entre homes i dones no és solament una condició a la qual aspiren les societats democràtiques, és una lluita per la justícia social. Les societats més prosperes són aquelles en què hi ha uns nivells més elevats d'igualtat entre homes i dones, de manera que s'hi configura un exercici integral dels drets humans des del camp laboral, el de la salut, fins al desenvolupament econòmic i social.

* Comissió Especial per al seguiment de l'aplicació, a la Comunitat Valenciana, de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, com a òrgan de consulta i assessorament de la Sindicatura en matèria d'atenció a este col·lectiu.

A Espanya, els canvis demogràfics i socials estan produint un increment progressiu de la població en situació de dependència. Un 9% de la població espanyola presenta alguna discapacitat o limitació que li ha causat o li pot causar una dependència per a les activitats de la vida diària o unes necessitats de suport per a la seua autonomia personal en igualtat d'oportunitats.

Cal considerar l'important creixement de la població de més de 65 anys i l'augment del col·lectiu de població amb edat superior als 80 anys, que s'ha duplicat en només vint anys. Estes circumstàncies conformen una realitat social d'un col·lectiu de persones amb problemes de dependència cada vegada més ampli si tenim en compte la clara correlació existent entre l'edat i les situacions de discapacitat.

Per altra banda, també ha estat enguany 2007 quan hem aprovat la Carta de Serveis del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el contingut íntegre de la qual es pot consultar en la pàgina web de la institució. És un instrument valuós per a millorar la qualitat dels serveis prestats per la Sindicatura, situa les persones usuàries en el centre de les seues decisions i garantix un funcionament de la institució eficaç, eficient, modern, innovador i exigent amb ella mateixa.

A través d'esta Carta de serveis volem que totes les persones estiguen en condicions de conèixer per endavant quines classes de serveis poden esperar i demanar, quins són els compromisos de qualitat d'estos serveis i com poden presentar reclamacions o suggeriments respecte del propi funcionament de la Sindicatura de Greuges; per a això hem habilitat una bústia en la pàgina web de la institució.

La Carta de Serveis de la Sindicatura de Greuges s'inspira en el principi de la millora contínua dels serveis públics, d'acord amb les demandes ciutadanes, i fa possible la transparència i la informació, la participació i consulta de les persones usuàries, i la responsabilització dels gestors públics.

La pròxima tasca que volem emprendre, sobre la qual en 2007 ja vam encarregar un diagnòstic, és la difusió i el coneixement de la institució, i per a això ens proposem iniciar una veritable política de comunicació.

A més a més, però, la nostra preocupació per l'educació en valors, unida a això anterior, quant a la necessitat que la Sindicatura de Greuges assolisca el grau de coneixement que li correspon, vam subscriure un conveni amb l'Ararteko, pel qual el defensor del Poble del País Basc cedix gratuïtament a la defensora del Poble de la Comunitat Valenciana els drets d'utilització, per a la seua edició i reproducció, dels tres treballs detallats a continuació, amb l'objectiu de desenvolupar les activitats de promoció i divulgació dels drets a què es referix cadascuna d'estes activitats:

- *Els nostres drets*. Materials educatius basats en la Convenció dels Drets de la Infància, destinats a la seua utilització en el cicle d'educació primària. L'objectiu d'este material és inculcar a l'alumnat, al professorat i a les famílies uns valors acceptats universalment com a base i fonament d'una societat lliure, democràtica i plural, imprescindibles per a la convivència pacífica entre els pobles i les nacions.

- *Materials per a l'educació en drets humans. Educació secundària: ESO i Batxillerat*. En línies generals, es tracta d'una sèrie d'exercicis pràctics per a les diferents àrees i línies transversals d'este cicle d'ensenyament que proporcione un coneixement pràctic sobre els valors ètics de la Declaració Universal de 1948.

- *Generant*. Guia d'ús de materials didàctics sobre els drets de les dones. Material multimèdia concebut per al seu ús en centres educatius, especialment en educació secundària i en centres d'adults, associacions, etc., amb l'objectiu bàsic d'aportar informació i eines per al coneixement de la teoria de gènere i la problemàtica dels drets humans de les dones, així com promoure valors d'igualtat entre homes i dones.

Per acabar, volem expressar el nostre desig que s'inaugure un espai adequat perquè les relacions entre esta institució i la Comissió de Peticions de les Corts siguen més estretes, constants i fluides, i que no se circumscriguen únicament al moment de presentar i defensar davant este òrgan parlamentari l'informe anual, ja que això redundarà en la millor protecció i defensa dels drets i de les llibertats de la ciutadania valenciana.

Emilia Caballero Álvarez
Síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana

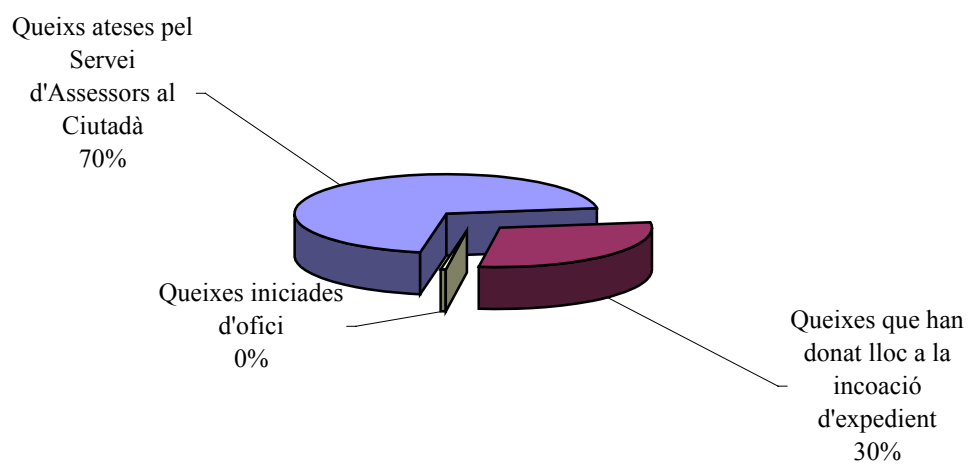
CAPÍTOL PRIMER

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

1. ACTUACIONS DEL SÍNDIC DE GREUGES

1.1 Nombre de reclamacions dirigides al Síndic de Greuges en 2007

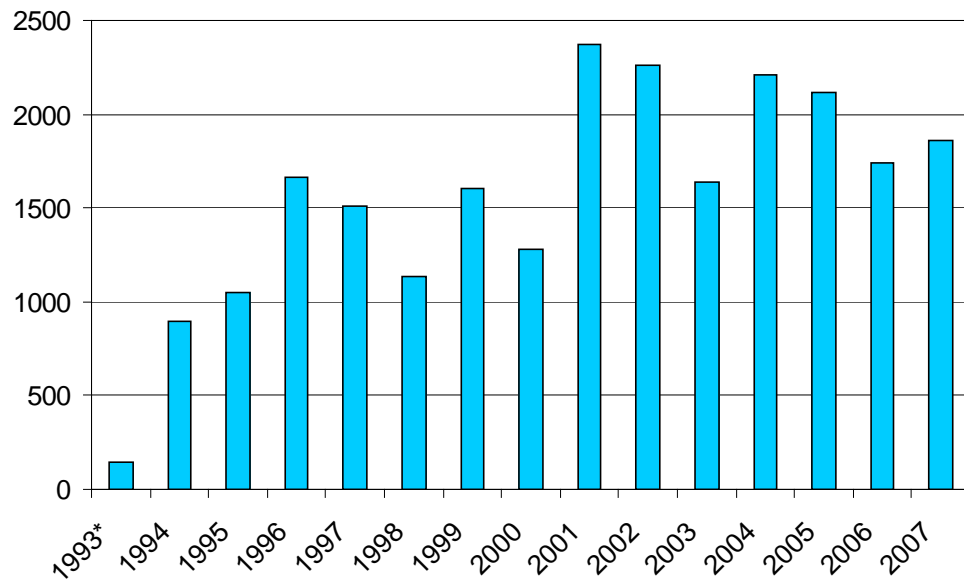
Queixes ateses pel Servei d'Assessors al Ciutadà	4.308	70%
Queixes que han donat lloc a la incoació d'expedient	1.830	30%
Queixes iniciades d'ofici	26	0%
Total queixes	6.164	100%



1.2. Evolució de les queixes amb expedient

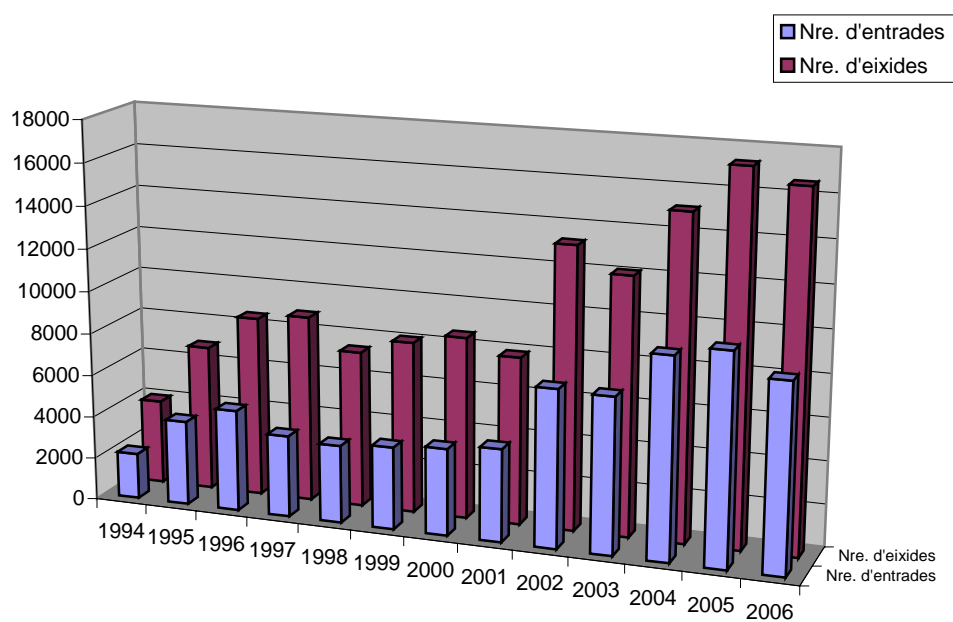
	Nre. de queixes
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856

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



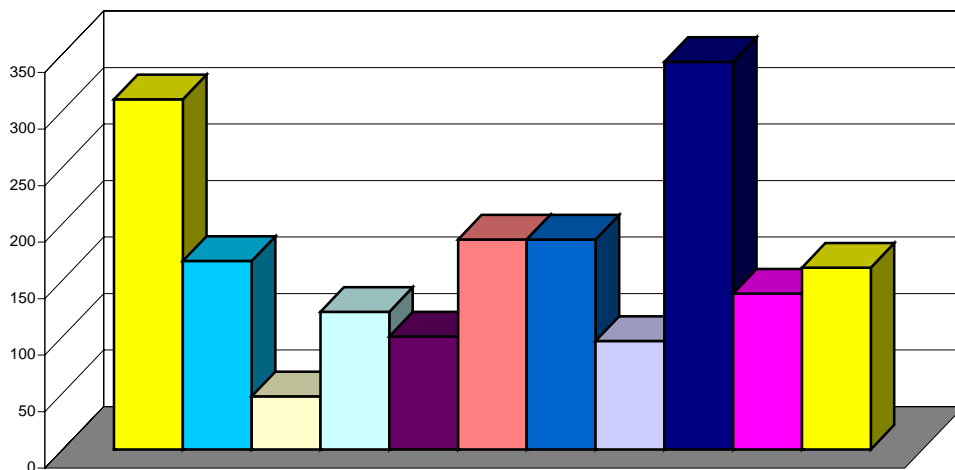
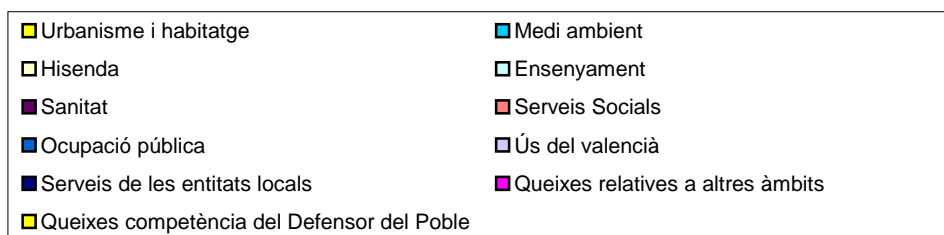
1.3. Registre de documents

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



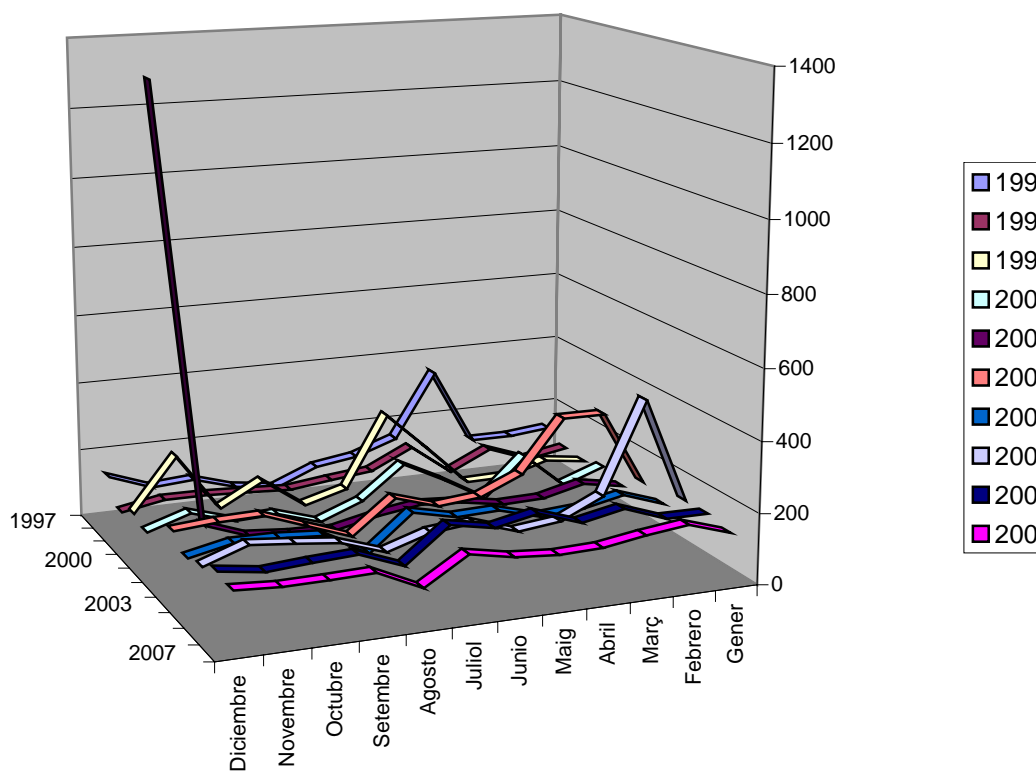
1.4. Matèries sobre les quals versen les queixes formulades en 2007

	Nre.	%
Urbanisme i habitatge	310	17%
Medi ambient	167	9%
Hisenda	47	3%
Ensenyament	122	7%
Sanitat	100	5%
Serveis socials	186	10%
Ocupació pública	186	10%
Ús del valencià	96	5%
Serveis de les entitats locals	343	18%
Queixes relatives a altres àmbits	138	7%
Queixes competència del Defensor del Poble	161	9%
Total	1.856	100%



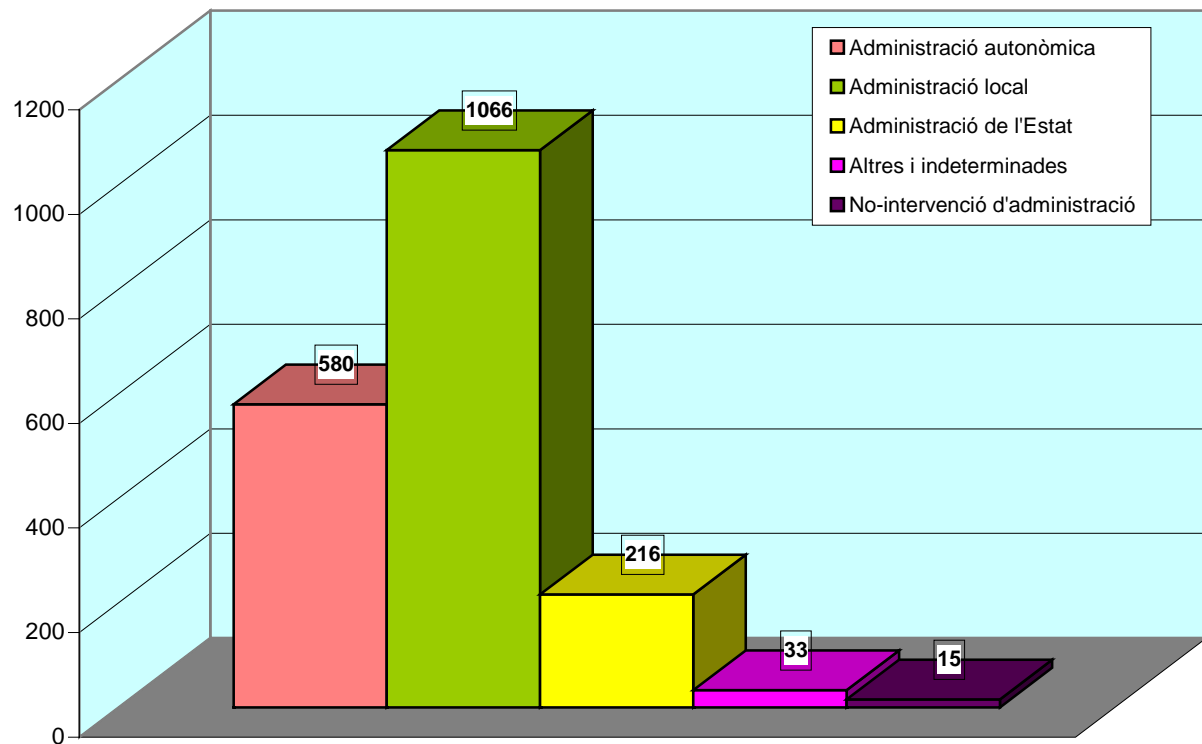
1.5. Distribució mensual d'expedients amb queixa

MES	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Gener	134	104	97	115	91	139	111	158	158	127	142
Febrer	122	83	113	73	113	354	152	459	159	159	180
Març	122	127	77	175	84	355	127	200	202	162	166
Abril	345	70	75	62	81	205	119	144	178	114	148
Maig	154	160	192	131	102	154	153	131	219	144	144
Juny	112	102	305	192	110	143	149	171	195	145	154
Juliol	94	89	98	98	92	181	177	159	218	161	178
Agost	44	74	64	52	66	86	77	120	122	147	103
Setembre	61	81	150	91	69	131	143	162	170	136	161
Octubre	98	87	84	85	80	176	152	176	164	161	158
Novembre	89	88	252	123	125	173	154	188	155	170	157
Desembre	134	66	99	83	1355	164	128	145	173	118	165
TOTAL	1.509	1.131	1.606	1.280	2.368	2.261	1.642	2.213	2.113	1.744	1.856



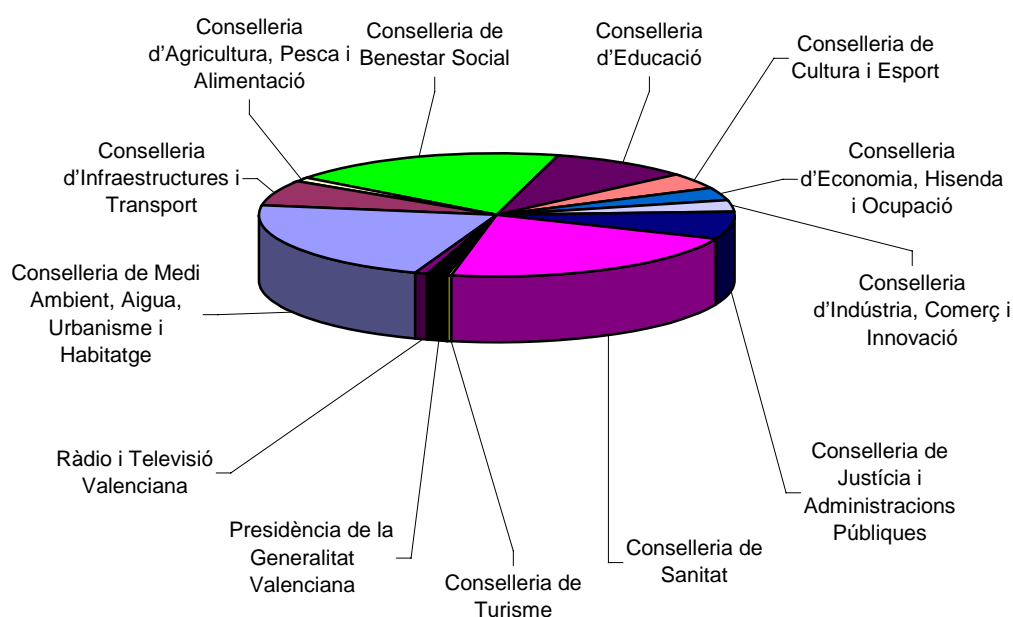
1.6. Classificació per administració afectada i nombre de queixes

Administració autonòmica	580
Administració local	1066
Administració de l'Estat	216
Altres i indeterminades	33
No-intervenció d'administració	15
Total	1.910



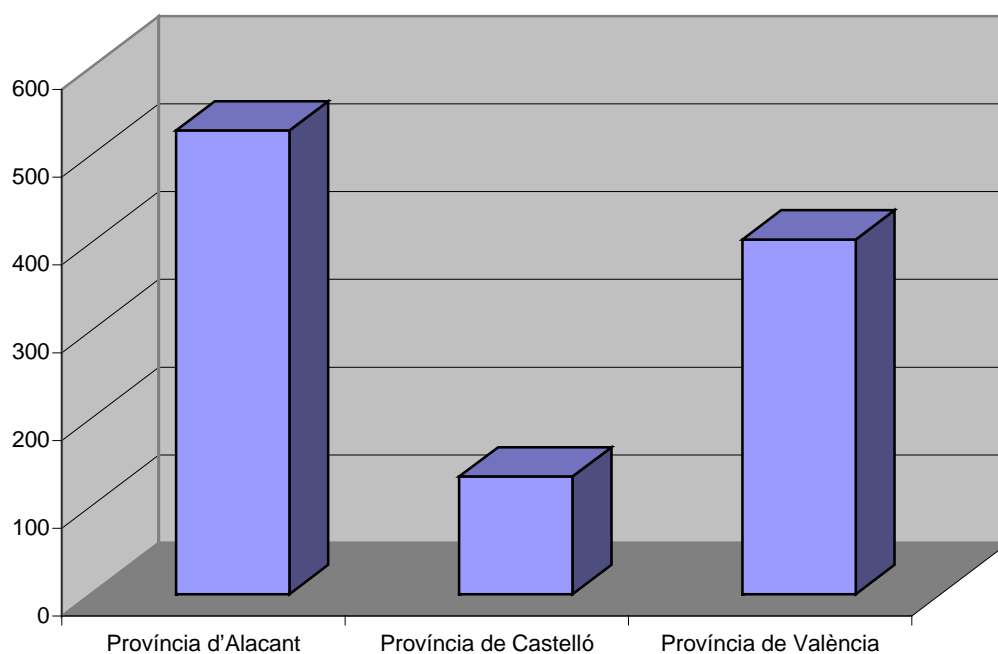
1.6.1. *Detall d'organisme afectat (excloses l'administració local i l'estatal).*

Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge	127
Conselleria d'Infraestructures i Transport	39
Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació	6
Conselleria de Benestar Social	110
Conselleria d'Educació	54
Conselleria de Cultura i Esport	25
Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació	20
Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació	17
Conselleria de Justícia i Administracions Públiques	42
Conselleria de Sanitat	125
Conselleria de Turisme	2
Presidència de la Generalitat Valenciana	8
Ràdio i Televisió Valenciana	5
Total	580



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

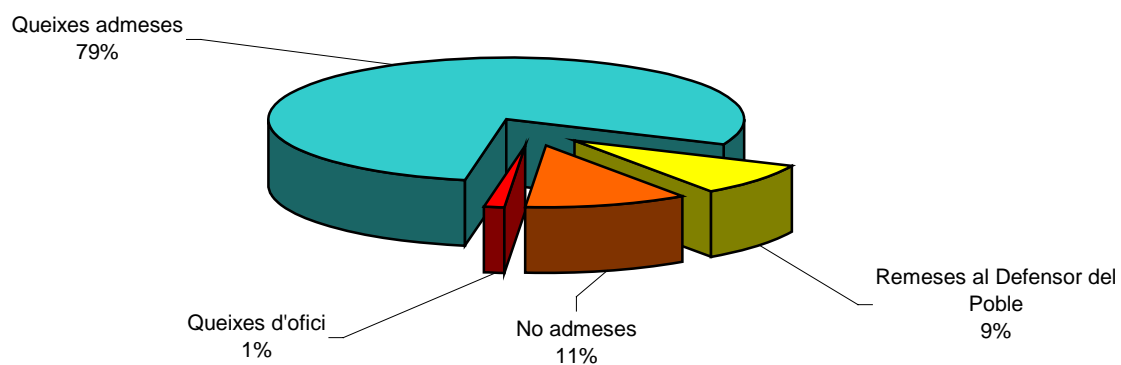
Província	Nre. de queixes
Província d'Alacant	528
Província de Castelló	134
Província de València	404
Total Comunitat Valenciana	1066



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

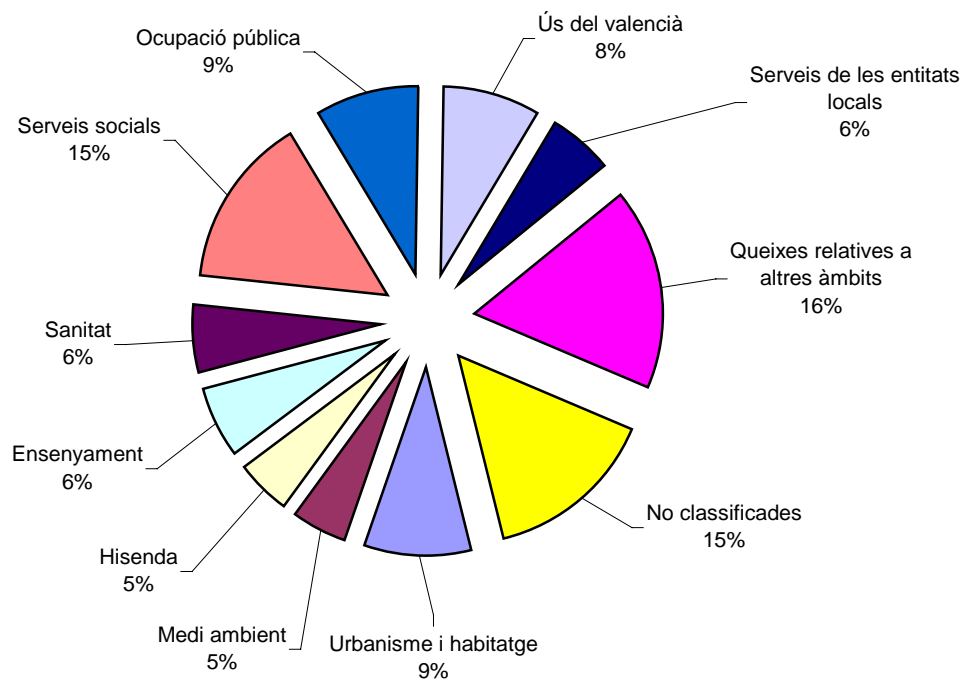
2.1. Situació general

CONCEPTE	NRE.	%
Queixes admeses	1475	79%
Remeses al Defensor del Poble	161	9%
No admeses	210	11%
Queixes d'ofici	26	1%
Total de queixes amb expedient	1.872	100%



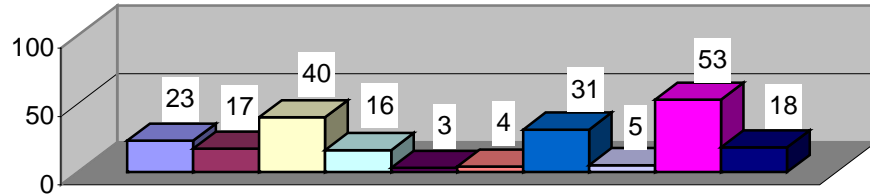
2.2. Queixes no admeses per àrees

Àrea	Queixes
Urbanisme i habitatge	19
Medi ambient	10
Hisenda	10
Ensenyament	13
Sanitat	12
Serveis socials	31
Ocupació pública	19
Ús del valencià	17
Serveis de les entitats locals	12
Queixes relatives a altres àmbits	36
No classificades	31
Total	210



2.3. Causes de no-admissió

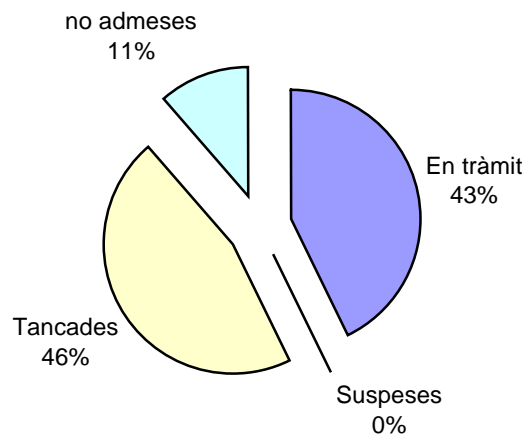
	Nre.	%
Assumptes <i>sub iudice</i> o resolts pels tribunals	23	11,0%
Disconformitat amb el contingut de resolucions judicials	17	8,1%
Qüestions juridicoprivades	40	19,0%
Absència d'interés	16	7,6%
Queixes presentades per autoritats	3	1,4%
Inexistència de pretensió concreta	4	1,9%
Manca de fonament en la queixa	31	14,8%
Queixes extemporànies	5	2,4%
No-actuació administrativa prèvia	18	8,6%
Falta d'esmena de requeriments	53	25,2%
Total	210	100%



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

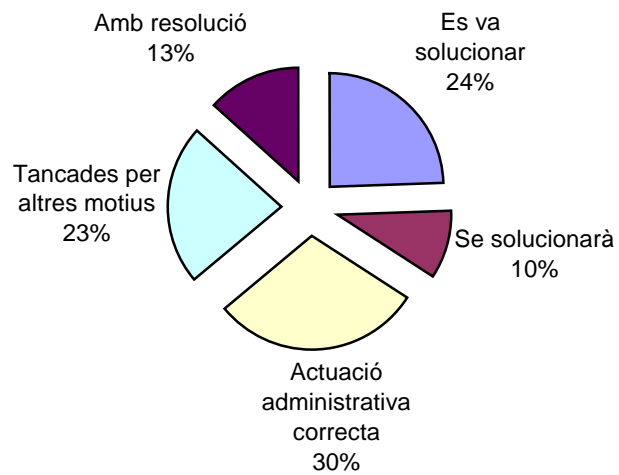
2.4. Queixes del 2007 tramitades

Estat de les queixes	
No admeses	210
En tràmit	795
Suspeses	0
Tancades	851
Total	1856



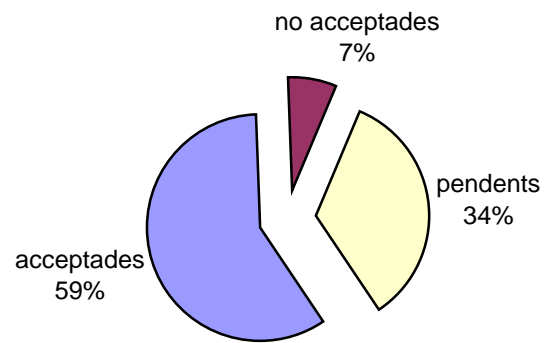
2.5. Manera en què ha acabat la tramitació de les investigacions de les queixes del 2007

Manera de finalització de la queixa	Nre.
Es va solucionar	246
Se solucionarà	100
Actuació administrativa correcta	299
Tancades per altres motius	229
Amb resolució	135
Total	1.009



2.6. Recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions i grau d'acceptació durant el 2007

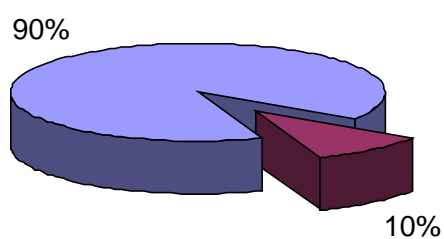
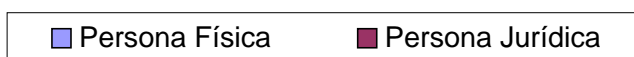
Nre. de resolucions acceptades	155
Nre. de resolucions no acceptades	18
Nre. de resolucions pendents	90
Total resolucions	263



3. CARACTERÍSTIQUES DELS PROMOTORS DE LES QUEIXES

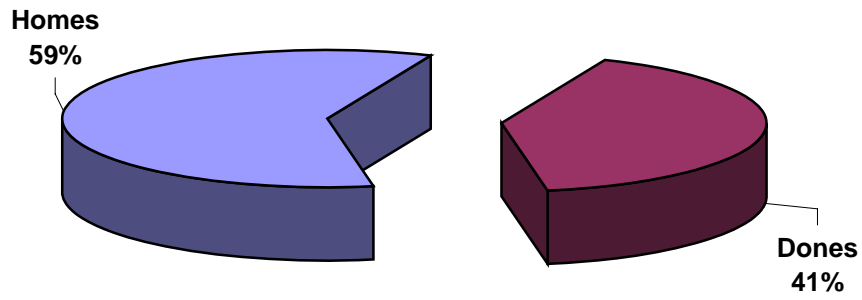
3.1. Per classe de persona

	Nre.	%
Persona física	1.664	90%
Persona jurídica	192	10%
Total	1.856	100%



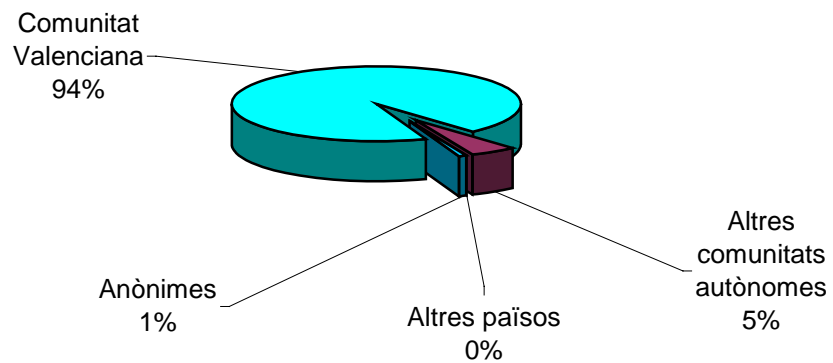
3.2. Per gènere

	Nre.	%
Homes	983	59%
Dones	681	41%
Total persones físiques	1.664	100%



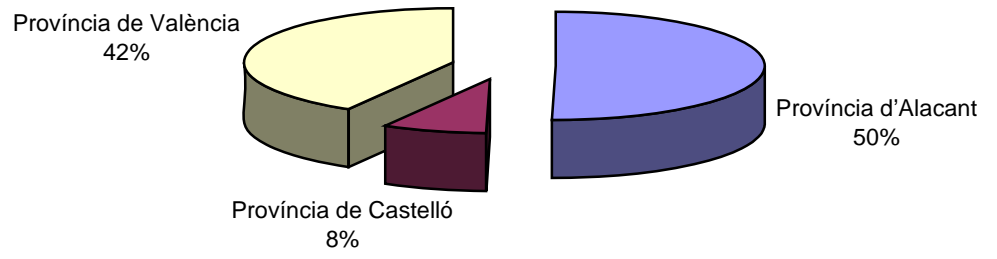
3.3.1. Per la comunitat d'origen

	Nre. de queixes	%
Comunitat Valenciana	1.745	94%
Altres comunitats autònomes	93	5%
Altres països	3	0%
Anònimes	15	1%
Total	1.856	100%



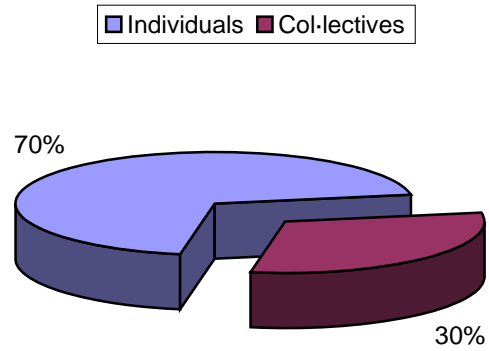
3.3.2. Per la província d'origen

	Nre. de queixes	%
Província d'Alacant	875	50,14%
Província de Castelló	145	8,31%
Província de València	725	41,55%
Total	1.745	100,00%



3.4. Classificació dels expedients per subjectes interessats

	Nre. de queixes	Nre. de signatures	%
Individuals	1.545	1.545	70%
Col·lectives	311	677	30%
Total	1.856	2.222	100%



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

L'article 32 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora de la institució del Síndic de Greuges, l'obliga a donar "compte de la situació general de la protecció dels drets i de les llibertats de la Comunitat Valenciana, a què esta llei es referix", que no són uns altres que els drets i les llibertats fonamentals compresos en el títol I de la Constitució espanyola de 1978 i en el títol II del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Amb este capítol inicial pretenem, per tant, donar compliment a eixe mandat legal que s'ha de concretar realitzant la Sindicatura de Greuges una valoració de la situació de protecció d'eixos drets a partir del coneixement directe que té d'esta situació a través de l'exercici de les seues activitats. Així mateix, ha d'especificar el grau de respecte envers els drets de la ciutadania per part de les administracions públiques valencianes sobre les quals la Sindicatura de Greuges estén el seu àmbit d'actuació, açò és, Administració de la Generalitat Valenciana i Administració local ubicada dins el territori de la Comunitat Valenciana.

Cal dir que no hem pogut tenir en compte totes aquelles vulneracions de drets que s'han produït, però que no han estat conegudes per la Sindicatura, ni hem pogut valorar aquelles vulneracions de drets que escapen de l'àmbit del control de la defensoria de la Comunitat Valenciana per ser actes de l'Administració general de l'Estat o per haver-se comés per particulars.

Este apartat s'estructura en diversos blocs temàtics cadascun dels quals es correspon amb els diferents grups de drets i llibertats als quals es referix el contingut fonamental de les queixes que arriben fins a la institució, i dins de cada bloc s'esmenten especialment els supòsits que, segons el nostre parer, mereixen una atenció particular.

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

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

Les principals preocupacions manifestades per les persones que s'han dirigit a esta institució en el 2007 mitjançant la presentació d'una queixa segueixen sent, un any més, l'urbanisme i l'habitatge, l'àrea en què es concentra el major nombre de les queixes presentades davant el Síndic de Greuges.

Ningú no discutix que el creixement urbà continua sent necessari a la Comunitat Valenciana, però, d'acord amb les noves exigències socials, l'urbanisme ha de respondre als requeriments d'un desenvolupament sostenible, ha de minimitzar l'impacte del creixement i ha de fomentar la regeneració de la ciutat existent.

La Sindicatura de Greuges, de conformitat amb les directrius de la Unió Europea reflectides en l'Estratègia Territorial Europea o en la Comunicació de la Comissió sobre una Estratègia Temàtica per al Medi Ambient Urbà, ha defensat en les recomanacions i els suggeriments emesos durant el 2007 un model de ciutat compacta, i ha advertit sobre els greus inconvenients de la urbanització dispersa o desordenada: impacte ambiental, segregació social i ineficiència econòmica pels elevats costos energètics, de construcció i manteniment d'infraestructures, i de prestació dels serveis públics, sense oblidar que el sòl, a més d'un recurs econòmic, és també un recurs natural, escàs i no renovable.

En este sentit, tot el sòl rural (o no urbanitzable, en els termes de la legislació urbanística valenciana) ostenta un valor ambiental digne de ser ponderat, i l'actuació dels ajuntaments i la Generalitat Valenciana no pot fonamentar-se en una classificació indiscriminada, sinó en una classificació responsable del sòl urbanitzable necessari per a atendre les necessitats econòmiques i socials, i en l'adopció de mesures efectives contra les pràctiques especulatives, obstructives i retenidores de sòl, de manera que el sòl amb destinació urbana es pose en ús àgilment i efectivament.

D'altra banda, el sòl urbà consolidat posseïx també valor ambiental, com a creació cultural col·lectiva que és objecte d'una permanent recreació, per la qual cosa les seues característiques han de ser expressió de la seua naturalesa, i la seua ordenació ha d'afavorir la seua rehabilitació i fomentar el seu ús.

En virtut del principi de desenvolupament sostenible, des d'esta institució defensem que les polítiques urbanístiques valencianes han de propiciar l'ús racional dels recursos naturals, mitjançant l'harmonització dels requeriments de l'economia, l'ocupació, la cohesió social, la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, la salut i la seguretat de les persones i la protecció del medi ambient, i contribuir a la prevenció i reducció de la contaminació, i procurar, en particular:

- a) L'eficàcia de les mesures de conservació i millora de la naturalesa, la flora i la fauna, i de la protecció del patrimoni cultural i del paisatge.
- b) La protecció, adequada al seu caràcter, del medi rural i la preservació dels valors del sòl innecessari o inadequat per a atendre les necessitats de transformació urbanística.
- c) Un medi urbà en el qual l'ocupació del sòl siga eficient, que estiga suficientment dotat per les infraestructures i els serveis que li són propis i en el qual els usos es combinen de forma funcional i s'implanten efectivament, quan complisquen una funció social.

En les investigacions desenvolupades per esta institució, en la tramitació de les queixes rebudes, hem exigit el respecte i la protecció dels següents drets urbanístics de les persones, que ens semblen fonamentals:

- a) Gaudir d'un habitatge digne, adequat i accessible, concebut conformement al principi de disseny per a totes les persones, que constituïska el seu domicili lliure de soroll o

d'altres immissions contaminants de qualsevol tipus que superen els límits màxims admesos per la legislació aplicable, i en un medi ambient i un paisatge adequats.

Tal com exposarem més endavant, el principal problema de les persones que han acudit al Síndic ha estat la falta d'un habitatge on poder desenvolupar la seua vida personal i familiar.

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

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

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

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

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

c) Accedir a la informació que tenen les administracions públiques sobre l'ordenació del territori, l'ordenació urbanística i la seua avaluació ambiental, així com obtenir còpia o certificat de les disposicions o dels actes administratius adoptats.

Encara que la normativa estatal i valenciana reconeixen sobre el paper el dret de les persones a ser informades per l'Administració pública del règim i de les condicions urbanístiques aplicables a una finca determinada, de forma completa, per escrit i dins un termini raonable, són moltes les queixes que hem rebut durant enguany 2007 sobre la tardança o la negativa municipal o autonòmica a facilitar la informació urbanística sol·licitada pels ciutadans.

En la majoria dels casos en els quals hem tingut ocasió d'intervenir, les administracions implicades han superat amb escreix el temps legal d'un mes per a contestar a les sol·licituds d'informació urbanística, i únicament es produïx la contestació arran de la intervenció d'esta institució.

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

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

Directament relacionat amb el dret anterior, també hem rebut durant este 2007 moltes queixes sobre la falta de contestació a les al·legacions presentades per la ciutadania durant els períodes d'informació pública dels plans urbanístics i estudis d'impacte ambiental.

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

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

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

Si observem les queixes rebudes en el 2007, veiem que expressen la seua impotència per la passivitat de les autoritats locals i regionals davant les denúncies i els recursos administratius formulats a causa de la detecció d'irregularitats en els projectes urbanístics i ambientals.

L'excessiu retard que existix actualment a l'hora d'obtenir una sentència per part dels jutjats i tribunals del contenciós administratiu provoca la consolidació de les il·legalitats, mitjançant l'execució material dels projectes, de tal manera que, quan al cap d'uns anys, el ciutadà obté una sentència en què es declaren estos vicis de legalitat comesos, la realitat ja ha estat alterada (s'ha generat l'impacte ambiental, s'han construït els edificis, etc.), i la sentència no passa de ser, en molts casos, solament una mera declaració simbòlica d'intencions sense cap efecte pràctic.

Per això, resulta molt important la intervenció del Síndic per a declarar les irregularitats i els defectes en què poden incórrer els projectes urbanístics i ambientals, abans que estos es desenvolupen en la pràctica, ja que un pronunciament contrari d'esta institució pot fer reflexionar les autoritats locals i autonòmiques amb la intenció de resoldre o corregir les deficiències detectades i evitar un impacte irreversible sobre el territori i el medi ambient.

4.1.1. Planejament urbanístic

En l'elaboració dels plans i projectes urbanístics, els ajuntaments i la Generalitat Valenciana exercixen una potestat eminentment discrecional, i per això estan obligats a contestar motivadament i justificadament totes les al·legacions o observacions formulades pels ciutadans, no només les presentades durant el període d'exposició al públic, sinó també les plantejades a través de sol·licituds d'informació que es puguen articular abans o després de l'exposició al públic mitjançant la seua inserció en els diaris oficials.

No podem oblidar que la discrecionalitat es troba limitada per la prohibició de l'arbitrarietat i l'exigència d'atendre en tot moment a l'interés públic —arts. 9.3 i 103.1 de la Constitució espanyola.

D'esta manera, les coordenades de l'interés general es tanquen amb l'exigència de racionalitat de les noves decisions urbanístiques; que les situacions fàctiques estiguen valorades correctament; que la utilització del sòl siga coherent amb les necessitats objectives de la comunitat i que es formule una adequada ordenació territorial i un correcte ajustament a les finalitats perseguides; que la decisió planificadora garde coherència amb la realitat dels fets.

Una racionalitat que és, al capdavant, proporcionalitat o optimització de mitjans, de manera que les previsions actualitzen un mínim cost per a l'obtenció d'un màxim benefici.

Dit en unes altres paraules, si bé els ajuntaments estan legitimats per a impulsar i aprovar provisionalment, per exemple, un programa d'actuació integrada, esta actuació ha d'estar necessàriament regida per: l'interés general, una motivació adequada, la coherència de les disposicions amb la realitat social a la qual van dirigides i la racionalitat d'estes, i els ciutadans que han formulat al·legacions tenen dret a obtenir del ple municipal una resposta motivada per a conèixer les raons i els motius que justifiquen les decisions urbanístiques de l'ajuntament, a fi de no generar-los indefensió i dissipar qualsevol indici d'arbitrarietat administrativa.

Una vegada establert això anterior, enguany volem seguir insistint en el fet que no s'ha d'aprovar ni s'ha d'executar un pla urbanístic si no es té l'informe favorable de l'Administració estatal d'aigües (Confederació Hidrogràfica del Xúquer).

Esta institució no arriba a entendre com es pot aprovar, ni tan sols provisionalment, un pla o projecte urbanístic sense que la Confederació Hidrogràfica del Xúquer haja acreditat l'existència de recursos hídrics suficients i haja informat favorablement estes qüestions:

- Els aspectes referits a l'afecció al domini públic hidràulic i/o a les seues zones d'afecció de servitud i policia.

- La incidència de l'actuació en el règim de corrents: estudis geomorfològic de la zona, hidrològic i hidràulic.

D'altra banda, tornem a insistir que, tant l'informe sobre l'existència de recursos hídrics, com la declaració d'impacte ambiental, no s'obtenen a l'inici del procediment d'elaboració dels plans urbanístics, sinó a la fi, de manera que el projecte urbanístic és el que condiciona i limita en la pràctica la declaració d'impacte ambiental, i no a l'inrevés i com hauria de ser: que la declaració d'impacte ambiental i l'existència d'aigua suficient siga la que limite i condicione l'execució i el desenvolupament del projecte o pla urbanístic.

4.1.2. Execució dels plans urbanístics

En matèria de gestió urbanística, el tema estrella d'enguany 2007 és la problemàtica que es produïx com a conseqüència de la inclusió, dins de l'àmbit d'un programa d'actuació integrada, de les edificacions consolidades.

Els propietaris que van construir els seus habitatges amb llicència, o sense llicència fa més de quatre anys —les cases ja no poden ser demolides—, es troben que han estat inclosos dins d'una unitat d'execució que cal desenvolupar mitjançant un programa d'actuació integrada i manifesten el seu rebuig a haver de tornar a pagar unes infraestructures d'urbanització que ja tenen (aigua, llum, accés rodat, etc.), a cedir el 10% d'aprofitament urbanístic a l'ajuntament i a sufragar el benefici industrial de l'urbanitzador.

Es tracta dels supòsits d'inclusió de sòl classificat com a urbà (consolidat o no consolidat) dins de l'àmbit d'un programa d'actuació integrada.

La nova Llei urbanística valenciana tracta de protegir els propietaris d'eixes edificacions consolidades mitjançant la regulació de les anomenades àrees semiconsolidades.

En les recomanacions i els suggeriments dictats per esta institució en el 2007 no hem deixat de recordar que, quan en un sector existisquen edificacions prèviament consolidades, les quals, pel seu tipus, ubicació i ús, siguen compatibles amb l'execució de la urbanització, els plans que els desenvolupen podran preveure, per a les parcel·les vinculades urbanísticament a cadascuna d'elles, el règim d'actuacions aïllades i la seua classificació com a sòl urbà, i serà obligatori este tractament quan es tracte d'habitatges unifamiliars aïllats en ús o en condicions de ser habitats.

4.1.3. Incompliment de la normativa urbanística

Si bé el Síndic de Greuges no pot deixar de reconèixer i d'entendre les dificultats municipals per a reaccionar amb promptitud davant tots els il·lícits urbanístics que es cometen en el terme municipal i tramitar amb rapidesa els expedients de restabliment de la legalitat urbanística i sancionador, tampoc pot obviar l'obligació legal que recau sobre les autoritats locals i, en alguns casos, autonòmiques, per a restablir la legalitat

urbanística vulnerada, en el termini màxim de 4 anys des de la total terminació de les obres.

En les queixes tramitades durant el 2007 hem seguit constatant que els ciutadans manifesten la seua impotència davant la passivitat dels ajuntaments i, en alguns casos, de la Generalitat Valenciana, a l'hora d'iniciar els expedients sancionadors i ordenar, i, sobretot, executar la demolició de les construccions il·legals.

Volem cridar l'atenció sobre la importància de destinar més mitjans personals i materials als departaments municipals i autonòmics de disciplina urbanística, a fi de poder tramitar i resoldre amb promptitud les infraccions urbanístiques que es detecten o es denuncien.

Esta institució manté, en les recomanacions i els suggeriments dictats en el 2007, que la disciplina urbanística transcendeix allò que podria considerar-se un pur problema de construccions i llicències que han de ventilar els interessats amb l'Administració; en l'urbanisme es tanca, ni més ni menys, que l'equilibri de les ciutats i del territori en general; en este sistema es posa en joc el nostre futur.

Per això, és un acte molt greu que les normes que s'han establert pensant en la justícia, la certesa i el bé comú, després, mitjançant actes injustos, s'incomplisquen; una vegada que s'ha generalitzat l'incompliment, és difícil saber on es pot arribar.

4.1.4. Drets relatius a l'habitatge

L'habitatge segueix sent durant el 2007 una de les principals preocupacions de la societat valenciana.

El preu de l'habitatge ha continuat pujant durant enguany, encara que de manera més moderada que en l'any anterior, a un percentatge molt superior al de l'increment dels salaris i de les ajudes públiques per a facilitar-hi l'accés, a la qual cosa hem d'afegir la imparable tendència alcista de l'euro i el consegüent augment de la lletra hipotecària que cada mes han de pagar les famílies.

L'oferta d'habitatges en lloguer és manifestament insuficient i no acaba de resultar atractiva per als ciutadans, ja que les rendes de lloguer no són molt inferiors respecte de les quotes hipotecàries a llarg termini per a accedir a un habitatge en propietat.

En esta situació, són els col·lectius socials més desfavorits els que patixen amb més virulència les dificultats d'accedir a un habitatge digne: els joves, les persones majors, els immigrants i les persones amb escassos recursos econòmics.

L'oferta d'habitatges de protecció pública encara és clarament insuficient per a atendre a la demanda existent en l'actualitat.

Per això, la Sindicatura de Greuges considera que la intervenció dels poders públics és vital per a garantir i fer efectiu el dret a un habitatge i evitar els efectes negatius que

genera el desenvolupament insostenible de les ciutats: assentaments marginals, difícil accés a l'habitatge —principalment per als joves i les famílies amb menys recursos econòmics—, i els problemes propis de les grans aglomeracions urbanes —degradació del medi ambient, contaminació, sorolls, residus i trànsit.

El nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprovat per Llei Orgànica 1/2006, de 10 d'abril, recull expressament per primera vegada en el seu art. 16 el dret a un habitatge digne, d'acord amb la proposta efectuada per esta institució en la seua compareixença en el procés de reforma estatutària efectuat en les Corts Valencianes:

La Generalitat garantirà el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians. Per llei es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment en favor dels joves, les persones sense mitjans, les dones maltractades, les persones afectades per discapacitat i aquelles altres en què estiguen justificades les ajudes.

Tornem a reiterar la nostra felicitació per la importància que comporta l'expressa inclusió d'este dret en el nou Estatut d'autonomia, ja que, sens dubte, implicarà un important reforç de les polítiques públiques d'habitatge.

La Sindicatura de Greuges considera que les mesures de la Generalitat Valenciana i els ajuntaments han d'estar dirigides a fer efectiu el dret constitucional a un habitatge digne i adequat, mitjançant l'articulació de polítiques d'integració i inclusió social que prevegen l'accessibilitat a l'habitatge, i han de prestar una atenció especial al primer accés a l'habitatge, la integració de persones amb capacitats reduïdes, tant físiques com psíquiques i sensorials, la possibilitat d'oferir el gaudi de l'habitatge per famílies i persones amb menors recursos econòmics, la integració dels immigrants i de col·lectius especialment necessitats o amb problemàtica específica.

En el marc d'estos objectius, les línies concretes d'actuació podran ser abordades, tant des d'una perspectiva de necessitat individualitzada, com des d'un enfocament ampli quant a la necessitat d'actuar en un entorn determinat que garantisca una plena integració social.

En les recomanacions i els suggeriments que hem dictat enguany en matèria d'habitatge defensem que, en la qualificació urbanística del sòl com a residencial, és necessari aplicar els principis de respecte al medi ambient i desenvolupament sostenible, i han de complir-se els objectius següents:

- Les parcel·les edificables han de situar-se en continuïtat amb el teixit urbà i ha d'evitar-se que l'ordenació genere dispersió en el territori i exclusió social.
- Garantir el dret de tots els habitants a gaudir de condicions de vida urbana i d'hàbitat que afavorisquen la cohesió social i per a assegurar en cada nucli la coexistència de l'ús residencial amb altres usos i la diversitat de tipus d'habitatge, per a satisfer les necessitats de cada composició i situació familiar.
- L'elecció de les ubicacions i l'ordenació han de tenir en compte les condicions geogràfiques i climàtiques que poden influir en l'estalvi energètic i en el manteniment dels habitatges.

D'altra banda, la nova Llei estatal del sòl 8/2007, de 28 de maig, en el seu art. 10.b) instaura l'obligació de les administracions públiques de destinar sòl adequat i suficient per a usos productius i per a ús residencial, amb reserva en tot cas d'una part proporcionada a habitatge subjecte a un règim de protecció pública que, almenys, permeta establir el seu preu màxim en venda, lloguer o altres formes d'accés a l'habitatge, com el dret de superfície o la concessió administrativa.

Esta reserva serà la determinada en la disposició transitòria vuitena del Reglament valencià d'ordenació i gestió territorial i urbanística o, de conformitat amb esta, pels instruments d'ordenació i, com a mínim, haurà de comprendre els terrenys necessaris per a realitzar el 30 per 100 de l'edificabilitat residencial prevista per l'ordenació urbanística en el sòl que serà inclòs en actuacions d'urbanització.

La reserva del 30% del sòl residencial per a construir habitatges de protecció pública havia estat ja plantejada en els informes especials presentats per esta institució a les Corts Valencianes sota els títols *L'activitat urbanística a la Comunitat Valenciana. Principals preocupacions i queixes dels ciutadans*, i *L'accés a l'habitatge a la Comunitat Valenciana pels col·lectius socials més desfavorit*.

Cal recordar que el nostre país té una de les mitjanes d'edat d'emancipació dels seus ciutadans més elevades de la Unió Europea. Este retard en l'edat d'emancipació dels joves ocasiona múltiples conseqüències negatives, tant socials com econòmiques i personals.

La principal causa d'este retard és l'increment imparable en els preus de l'habitatge de l'última dècada, que ha dificultat enormement l'accés de molts joves al gaudi d'un habitatge, amb la qual cosa han vist obstaculitzades les seues possibilitats d'emancipació.

Des d'esta institució, es considera necessària la decidida intervenció de les administracions públiques per a dinamitzar el mercat d'arrendaments mitjançant l'adopció d'una sèrie de mesures que contribuïsquen a facilitar als joves l'accés a un habitatge digne en règim de lloguer, i fomentar així una emancipació més primerenca i una mobilitat laboral més gran.

En este context, el Síndic de Greuges, des de la seua privilegiada posició institucional d'observació i de fiscalització de l'activitat desplegada per l'Administració pública valenciana, va decidir iniciar d'ofici una investigació per a conèixer de primera mà els problemes detectats i les solucions desenvolupades per la Generalitat i les entitats locals a fi de facilitar als col·lectius més desprotegits de la societat l'accés a un habitatge digne.

Una vegada finalitzada la investigació, el Síndic va formular les següents 30 recomanacions referides al foment dels habitatges de protecció pública, la inversió pública en habitatge, la intervenció en el mercat del sòl i l'impuls del lloguer d'habitatges:

a) Foment dels habitatges de protecció pública.

a.1) Recomanacions dirigides a l'Administració autonòmica:

1a. Impulsar el procediment d'elaboració d'un projecte de llei que establisca l'exigència que els plans generals municipals prevegen entre les seues determinacions la reserva d'un percentatge mínim de sòl residencial per a atendre la demanda d'habitatges subjectes a algun règim de protecció pública, i evitar la segregació social de l'espai urbà i garantir la seua cohesió.

2a. Adoptar al més aviat possible, segons el que disposa l'art. 40.2 de la Llei valenciana 8/2004, de 20 d'octubre, d'habitatge (des d'ara, LHCV), les mesures pertinents per a crear reserves de sòl residencial amb destinació preferent a la construcció d'habitatges de protecció pública.

3a. Establir, a l'empara de l'establert en l'art. 61 de la LHCV, línies concretes d'actuació amb els col·lectius socials més desfavorits que permeten el compliment de les polítiques d'inclusió i sostenibilitat social, i potenciar, entre altres mesures, els convenis amb diferents entitats públiques o privades que comporten una garantia en la consecució del compliment del mandat constitucional.

4a. Revisar la normativa dels habitatges de protecció pública per a propiciar una major oferta i diversitat de tipus i grandàries, a fi d'adaptar-la a l'evolució de la societat actual, caracteritzada, entre altres factors, per l'aparició de noves formes de vida en família i la transformació del model familiar tradicional, la disminució de la grandària de les llars o la major mobilitat geogràfica.

5a. Valorar, en el barem d'aplicació a les sol·licituds d'habitatges de promoció pública, la circumstància de ser víctima de maltractaments.

6a. Reforçar el compliment de l'obligació legal de reservar un percentatge dels habitatges de protecció pública de nova construcció per a les persones discapacitades, i facilitar-los, en tot moment, l'accés a un habitatge sense barreres arquitectòniques.

a.2) Recomanacions dirigides a l'Administració autonòmica i als ajuntaments:

7a. Incrementar notablement la promoció autonòmica i municipal d'habitatges de protecció pública, sobretot, en aquelles localitats més afectades per les dificultats d'accés al mercat lliure d'habitatge i amb les característiques més demandades, i que es garantisca en la seua construcció el respecte a la normativa vigent i s'evite la seua desclassificació per incompliment.

La important escassetesa d'habitatges de protecció pública impedeix i dificulta, més enllà del que seria raonable i acceptable, l'exercici del dret constitucional dels ciutadans a gaudir d'un habitatge digne, per la qual cosa resulta totalment necessari que els poders autonòmics i locals impulsen decididament la promoció d'habitatges de protecció pública.

8a. Assegurar que en l'adjudicació de tots els habitatges protegits, municipals o autonòmics, es respecten els principis de publicitat, igualtat, transparència i concurrència pública, i que la normativa autonòmica o municipal reguladora dels procediments exigisca un mínim comú de requisits socials i econòmics.

Les llistes d'espera podran ser consultades en tot moment pels interessats, els quals tindran dret a conèixer el lloc que hi ocupen.

9a. Adoptar les mesures necessàries perquè l'adjudicació i el lliurament dels habitatges protegits es realitze al més aviat possible, i que s'eviten les dilacions indegudes que repercutixen negativament sobre els ciutadans.

10a. Impedir que els habitatges protegits es destinen a finalitats diferents de les que van motivar la seua construcció i finançament, i evitar la seua desclassificació per incompliments en la construcció i dotar la qualificació definitiva d'habitatge protegit d'una durada indefinida i permanent.

11a. Garantir una adequada conservació dels habitatges protegits en condicions higienicosanitàries saludables i dignes per a assegurar una bona qualitat de vida.

12a. Potenciar els serveis d'inspecció i reaccionar amb determinació davant conductes infractores, com ara la percepció de sobrepreus, prima o quantitat en virtut de compravenda o arrendament d'habitatges protegits que supere els preus o les rendes màximes establides legalment, i que s'exercisquen els drets de tempteig i retracte quan siga necessari i convenient.

a.3) Recomanació dirigida a l'Administració autonòmica, a les diputacions provincials i als ajuntaments:

13a. Garantir l'accés a l'habitatge de protecció pública als col·lectius socials més desfavorits que, per les seues especials circumstàncies, necessiten una atenció singular: joves, dones maltractades o amb càrregues familiars, persones majors, discapacitats, immigrants, famílies nombroses i amb escassos recursos econòmics.

Estos grups socials tenen problemes específics de renda i d'integració social que han de ser atesos amb polítiques eficaces d'intervenció autonòmiques i locals.

b) Inversió pública en habitatge

b.1) Recomanació dirigida a l'Administració autonòmica:

14a. Constituir un registre públic valencià de demandants d'habitatges de protecció pública, a fi de conèixer en tot moment el nombre real, les característiques i necessitats dels sol·licitants d'habitatge a la Comunitat Valenciana, i garantir la seua coordinació amb el Registre Valencià d'Habitatges amb Protecció Pública, de creació recent.

b.2) Recomanacions dirigides a l'Administració autonòmica, a les diputacions provincials i als ajuntaments:

15a. Mantenir i incrementar la inversió pública autonòmica, provincial i municipal en ajudes econòmiques, i augmentar progressivament els crèdits pressupostaris destinats a facilitar el seu accés, i garantir, en qualsevol cas, el ràpid abonament de les prestacions i ajudes reconegudes, així com la unitat de la normativa bàsica aplicable, per a evitar l'actual dispersió existent entre reglaments autonòmics i municipals.

16a. Elaborar i aprovar estudis, plans o programes específics —autonòmics i locals— que aborden, de forma concreta, les particulars necessitats i els problemes d'habitatge respecte de cadascun dels col·lectius socials més desfavorits: nombre de persones afectades, les seues característiques, perfil, necessitats, demandes i recursos.

17a. Implantar i mantenir “finestretes úniques d'habitatge” per a millorar la informació, tramitació i coordinació de les diferents ajudes oferides per les diferents administracions públiques i com a suport a la gestió d'actuacions protegides.

18a. Impulsar el diàleg, la negociació i la participació en el disseny, l'execució i el seguiment de la política d'habitatge de tots els agents econòmics i socials implicats.

b.3) Recomanació dirigida als ajuntaments:

19a. Aprovar ordenances municipals en aplicació de les bonificacions fiscals previstes en la Llei reguladora de les hisendes locals per a la construcció d'habitatges de protecció pública en l'impost municipal de construccions, instal·lacions i obres.

c) Intervenció en el mercat del sòl

c.1) Recomanacions dirigides a l'Administració autonòmica:

20a. Impulsar el procediment d'elaboració d'un projecte de llei que potencie la figura dels patrimonis municipals del sòl (PMS) mitjançant les mesures següents:

- Ampliant el seu àmbit als béns d'altres administracions públiques i entitats de dret públic que siguin classificats pel planejament urbanístic com a sòl urbà o urbanitzable.

- Detallar i acotar legalment les interpretacions que s'hagen de fer del concepte jurídic indeterminat "altres finalitats/usos d'interès general/social", i restringir-les de tal manera que quede garantida, en tot cas, la destinació bàsica i fonamental dels béns integrants dels patrimonis públics del sòl: la construcció d'habitatges subjectes a algun règim de protecció pública.

- Preveure el concurs com a únic sistema d'alienació dels béns immobles integrants dels patrimonis públics de sòl.

21a. Promoure el compliment del deure legal que tenen els ajuntaments de destinar els béns integrants del patrimoni municipal del sòl a la construcció d'habitatges de protecció pública.

22a. Garantir que un determinat percentatge dels ingressos que obtenen els ajuntaments mitjançant alienació de terrenys o substitució de l'aprofitament urbanístic corresponent a l'Administració pel seu equivalent en metàl·lic, queden afectes legalment a la promoció d'habitatges de protecció pública.

c.2) Recomanació dirigida als ajuntaments:

23a. Respectar l'obligació municipal de consignar cada any en els pressupostos una quantitat equivalent al 5% dels recursos ordinaris destinada a la conservació i l'ampliació del patrimoni municipal del sòl, especialment, a la construcció d'habitatges de protecció pública.

d) Impuls del lloguer d'habitatges

d.1) Recomanació dirigida a l'Administració autonòmica:

24a. Aprovar, al més aviat possible, el reglament autonòmic regulador dels requisits per a accedir a la borsa d'habitatges buits existents en el mercat, i fixar les característiques dels habitatges que es podran llogar a través de la Xarxa Valenciana d'Infohabitatge

Solidari, com també els requisits que hagen de complir els propietaris i inquilins d'estos, i garantir la seua publicació i la difusió pública per al seu coneixement general.

d.2) Recomanacions dirigides a l'Administració autonòmica i als ajuntaments:

25a. Augmentar considerablement la promoció directa per part de les administracions públiques d'habitatges destinats al lloguer, així com el nombre d'habitatges de titularitat pública, municipal o autonòmica, la finalitat dels quals siga afrontar situacions d'especial necessitat i emergència.

26a. Impulsar programes de rehabilitació d'habitatges per a la seua destinació a lloguer en els centres urbans i en els barris perifèrics, que vagen acompanyats de mesures actives dirigides a garantir un entorn adequat.

d.3) Recomanacions dirigides als ajuntaments:

27a. Sol·licitar ajudes a l'Administració autonòmica per a l'adquisició d'habitatges lliures amb la finalitat de destinar-los al seu arrendament.

28a. Sol·licitar a l'Administració autonòmica el reconeixement oficial de la condició d'agent col·laborador de la Xarxa Valenciana d'Infohabitatge Solidari.

29a. Valorar l'aplicació de bonificacions fiscals en l'impost sobre béns immobles per als propietaris d'habitatges buits que els lloguen.

d.4) Recomanació dirigida a l'Administració autonòmica, als ajuntaments i a les diputacions:

30a. Incrementar les ajudes públiques per a fomentar el lloguer d'habitatges, a fi d'afavorir el seu accés pels col·lectius amb menors rendes i necessitats especials i contribuir a mobilitzar el parc d'habitatges buits i propiciar un ús més eficient dels recursos naturals i econòmics.

4.2. Dret a un medi ambient adequat

Tal com hem destacat en els últims informes anuals, la problemàtica de la contaminació acústica segueix present en bona part de les queixes tramitades en matèria de medi ambient per esta institució.

Les raons són diverses, encara que hi podem destacar el funcionament anormal d'establiments amb ambientació musical. S'han verificat supòsits en els quals estos locals funcionaven sense llicència ambiental, o bé, sí que la tenien, però generaven molèsties que exigirien una actualització de les seues llicències, un seguiment més efectiu del compliment d'estes, o la modificació de les condicions originàries mitjançant la imposició de mesures correctores.

Són ressenyables igualment els casos en què els sorolls provenen de locals de reunió de persones amb alguna vinculació amb les activitats festives que es desenvolupen en nombroses localitats de la Comunitat Valenciana; són diversos els casos en els quals s'han detectat molèsties produïdes per casals fallers o locals de característiques similars. Referent a això, és desitjable que s'adopten compromisos específics per a ordenar este tipus d'activitats, i que s'actue davant d'estes com a activitats qualificades no autoritzades en el cas que s'exercisquen activitats lucratives d'esta naturalesa, i en tot cas, que es garantisca que els locals tinguen una insonorització adequada. Cal fer compatible el legítim dret a l'oci vinculat a les festes populars valencianes amb el dret al descans, a la qualitat de vida, a la salut i a la inviolabilitat del domicili, que estan implícits en la lluita contra la contaminació acústica.

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

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

Han estat diversos els expedients tramitats amb motiu de la problemàtica ambiental associada a la implantació de parcs eòlics a la Comunitat Valenciana, en el marc del Pla d'acció territorial que regula esta qüestió (Acord de 26 de juliol de 2001, del Govern valencià, pel qual s'aprova el Pla eòlic de la Comunitat Valenciana), i en particular en les zones 3, 9 i 14 previstes en este Pla.

Esta institució té el ple convenciment de la necessitat i conveniència de fomentar les energies renovables, i en particular l'energia eòlica, així com d'altres, com ara la solar, biomassa, etc; atesos els últims compromisos internacionals assumits per Espanya en relació amb el canvi climàtic i la limitació de les emissions, i tenint en compte que existix una important dependència energètica de fonts no renovables productores d'emissions, la potenciació d'este tipus d'alternatives és un aspecte incontestable.

En les queixes tramitades s'observa, però, la inquietud de determinats col·lectius en relació amb la ubicació concreta de les instal·lacions, en la mesura que s'advertix de la possibilitat que estes produïsquen importants impactes ambientals o socioeconòmics; així doncs, creiem fermament que la implantació d'estes tecnologies ha de realitzar-se amb el màxim respecte als valors ambientals i els factors socials i econòmics implicats, de manera que es facen compatibles estos aspectes; açò últim és el que pretenem garantir amb la nostra intervenció en els assumptes que ens han plantejat els ciutadans, dels quals donem compte en el present informe.

De cara a la protecció dels béns ambientals més rellevants, cal incidir en la necessitat que les administracions competents despleguen de manera efectiva les seues potestats, tant en el moment de l'autorització de les actuacions, com posteriorment, en fer-ne el seguiment; això anterior és especialment important quan són afectats espais sotmesos a un règim d'especial protecció.

Les avaluacions d'impacte ambiental i els seus condicionats són fonamentals a este efecte, tant quant al seu establiment com al seguiment del compliment de les seues determinacions. En algunes queixes s'han detectat deficiències referent a això, cosa que ha de corregir-se.

No han d'oblidar-se finalment alguns altres àmbits en els quals es genera una certa conflictivitat i sobre els quals, igualment, cal parar esment, com són la situació de determinats establiments de guarda i custòdia d'animals, que en algun cas s'ha detectat que presenten deficiències, així com en puntuals situacions de maltractament que han de ser certament aturades.

D'altra banda, cal incidir en la necessitat que es porten a terme totes les actuacions que resulten necessàries, tant en l'àmbit agrícola com des del punt de vista de les infraestructures i sistemes de tractament, per a garantir a tota la població valenciana un subministrament d'aigua potable en condicions de total qualitat sanitària, fet que en determinats municipis ha estat posat en qüestió per l'afecció de contaminacions de caràcter difús com són les provinents de l'àmbit agrícola, i especialment per la nitrificació de les aigües per la filtració de fertilitzants i similars. En alguna queixa tramitada sobre el particular, de la qual donem compte en este informe, hem recomanat a totes les administracions amb competències afectades que actuen coordinadament en tots els àmbits corresponents per a garantir que estes situacions no es produïsquen; no és únicament un problema de sanitat local, sinó que afecta la mateixa qualitat ambiental d'un recurs essencial com és l'aigua; per això, garantir en origen que les activitats, especialment les agràries, no comporten la deterioració dels aqüífers subterranis, ha de ser una actuació prioritària.

4.3. Drets relatius a la hisenda pública

El marc legal que justifica la intervenció de la Sindicatura de Greuges en matèria d'hisenda pública el constituïxen els articles 31 i 133.2 de la Constitució espanyola de 1978.

Del primer d'estos preceptes es deriven els principis fonamentals del nostre dret tributari, com són el de generalitat, igualtat, capacitat econòmica, no confiscatorietat, progressivitat i seguretat.

Per la seua banda, l'art. 133.2 assenjala que les comunitats autònomes i les corporacions locals podran establir i exigir tributs d'acord amb la Constitució i les lleis.

El citat article estableix, per tant, la potestat que habilita les comunitats autònomes i les corporacions locals a actuar en el terreny tributari. En este sentit, el Tribunal Constitucional s'ha manifestat, en repetides ocasions, quant a integrar en este camp els principis d'autonomia territorial i la reserva de la llei tributària.

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

Les queixes que la ciutadania ha dirigit al Síndic de Greuges en matèria d'hisenda local han tingut com a objecte tots els tributs gestionats per l'Administració local, açò és, impost de béns immobles, impost de vehicles de tracció mecànica, taxa per recollida de residus sòlids urbans, taxes per utilització privativa de domini públic (guals), taxes per participar en proves selectives, així com altres ingressos de dret públic.

Quant a la hisenda autonòmica, cal destacar que la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, per la qual es regula l'Estatut d'autonomia valencià, en el seu títol X es referix a l'economia i la hisenda de la Generalitat, i en l'art. 73 recull un llistat de tributs el rendiment dels quals està cedit per l'Estat.

Les queixes en l'àmbit autonòmic es referixen, sobretot, a l'impost de transmissions patrimonials i a l'impost de successions i donacions.

4.4. Dret a l'educació

L'article 27 de la Constitució de 1978, que és el que, en este àmbit, legitima la intervenció del defensor del poble valencià, estableix:

1. Tothom té dret a l'educació. Es reconeix la llibertat d'ensenyament.
2. L'educació tindrà com a objecte el ple desenvolupament de la personalitat humana en el respecte als principis democràtics de convivència i als drets i les llibertats fonamentals.
3. Els poders públics garantixen el dret que assistix els pares perquè els seus fills reben la formació religiosa i moral que estiga d'acord amb les seues conviccions.
4. L'ensenyament bàsic és obligatori i gratuït.
5. Els poders públics garantixen el dret de tothom a l'educació mitjançant una programació general de l'ensenyament, amb participació efectiva de tots els sectors afectats i la creació de centres docents.
6. Es reconeix a les persones físiques i jurídiques la llibertat de creació de centres docents, dins el respecte als principis constitucionals.
7. El professorat, els pares i, si escau, els alumnes intervindran en el control i la gestió de tots els centres sostinguts per l'Administració amb fons públics, en els termes que la llei estableisca.

8. Els poders públics inspeccionaran i homologaran el sistema educatiu per a garantir el compliment de les lleis.

9. Els poders públics ajudaran els centres docents que reunisquen els requisits que la llei establisca.

10. Es reconeix l'autonomia de les universitats en els termes que la llei establisca.

També, en esta matèria, hem d'indicar que el contingut de l'article 50 de la Constitució obliga els poders públics, com a principi rector de la política social i econòmica, a realitzar “una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals hauran de prestar l'atenció especialitzada que requerisquen i els hauran d'emparrar especialment per al gaudi dels drets” reconeguts en el títol I de la Constitució.

Durant l'any 2007, les queixes presentades per la ciutadania sobre esta matèria van tenir com a objecte, igual que en exercicis anteriors, la situació de les instal·lacions escolars, la dotació dels mitjans materials i personals posats a la disposició de l'alumnat amb necessitats educatives especials i els processos relatius a la substitució del personal docent en cas de baixa temporal o continuada, però van ser de menor incidència que en anys anteriors; també la posada en dubte dels processos d'admissió d'alumnat en centres docents finançats totalment o parcialment amb fons públics principalment en el nivell d'educació preescolar infantil.

En relació amb la qualitat de les instal·lacions docents escolars, esta institució sosté que un veritable gaudi del dret a l'educació, constitucionalment consagrat, exigix, en primer lloc, que els centres docents disposen dels equipaments necessaris d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques, i correspon a les diverses administracions públiques implicades en l'organització i la programació de l'activitat escolar, garantir a tothom l'accés, en condicions d'igualtat real i efectiva, a un ensenyament de qualitat, dotant dels recursos necessaris que permeten el correcte desenvolupament de l'activitat docent.

Esta constant preocupació de la Sindicatura de Greuges i dels pares d'alumnes, manifestada en els seus escrits de queixa, pel bon estat de les instal·lacions dels centres docents sostinguts completament o parcialment amb fons públics, l'hem traslladada a l'Administració valenciana perquè adopte totes les mesures que siguen necessàries i no escatime esforços pressupostaris perquè els centres docents de la nostra Comunitat reunisquen els requisits mínims que la legislació vigent exigix, tant quant a la dotació general d'infraestructures docents, com en particular, a la situació de determinats centres educatius.

Entre els molts factors que han de coadjuvar a aconseguir una educació de qualitat, resulta innegable el paper d'evident protagonisme que han de fer les instal·lacions escolars quant a àmbit material en què ha de produir-se el desenvolupament de la funció docent, en posar a disposició de la comunitat educativa els recursos materials necessaris perquè es desenvolupe correctament. Tal com ha declarat esta institució en reiterades recomanacions, contingudes en els diversos informes anuals presentats a les Corts, una educació de qualitat exigix –en primer lloc– que els centres docents tinguen els

equipaments necessaris d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques. Des d'este punt de vista, correspon a les diferents administracions implicades en l'organització i la programació de l'activitat escolar garantir a tothom l'accés, en condicions d'igualtat real i efectiva, a un ensenyament de qualitat, i disposar els recursos necessaris que permeten als centres escolars satisfer les necessitats educatives del seu alumnat, fixades per les disposicions legals actualment vigents. No podem obviar, en este sentit, que la posada en marxa d'accions educatives que afavorisquen la formació integral de l'alumnat i l'èxit d'estes passa, en bona mesura, per dotar adequadament els centres amb els mitjans materials que resulten necessaris (biblioteca, aules de suport, aules d'informàtica, gimnàs, etc.).

Conscient d'esta estreta vinculació que mitjança entre la qualitat de l'educació oferida a l'alumnat i la qualitat de les instal·lacions escolars en què ha de desenvolupar-se l'activitat docent, la LO 10/1992, de 23 de desembre, de qualitat de l'educació, ja imposava expressament l'obligació que els centres docents estiguen "dotats de personal i dels recursos educatius i materials necessaris per a garantir un ensenyament de qualitat."

En el mateix sentit, la recent Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, estableix, en relació amb esta temàtica, en l'article 112 (mitjans materials i humans), que:

1. Correspon a les administracions educatives dotar els centres públics dels mitjans materials i humans necessaris per a oferir una educació de qualitat i garantir la igualtat d'oportunitats en l'educació.
2. En el context del que disposa l'apartat anterior, els centres hauran de disposar de la infraestructura informàtica necessària per a garantir la incorporació de la informació i la comunicació en els processos educatius. Correspon a les administracions educatives proporcionar serveis educatius externs i facilitar la relació dels centres públics amb el seu entorn i la utilització per part del centre dels recursos pròxims, tant propis com d'altres administracions públiques.
3. Els centres que escolaritzen alumnat amb necessitat específica de suport educatiu, en proporció major a la que hi ha establida amb caràcter general o per a la zona en què s'ubiquen, rebran els recursos complementaris necessaris per a atendre adequadament este alumnat.
4. Les administracions educatives facilitaran que aquells centres que, pel seu nombre d'unitats, no puguen disposar dels especialistes a què es referix l'article 93 d'esta llei, rebran els suports necessaris per a assegurar la qualitat dels corresponents ensenyaments.
5. Les administracions educatives pontenciaran que els centres públics puguen oferir activitats i serveis complementaris a fi d'afavorir que amplien la seua oferta educativa per a atendre les noves demandes socials, com també que puguen disposar dels mitjans adequats, particularment d'aquells centres que atenguen una elevada població d'alumnat amb necessitat específica de suport educatiu.

Com a desplegament d'estos mandats, es va promulgar el Reial decret 1537/2003, de 5 de desembre, pel qual s'establixen els requisits mínims dels centres que impartisquen ensenyaments escolars en règim general. D'acord amb el seu preàmbul, esta disposició té com a objecte "establir els requisits mínims que garantisquen la qualitat en la impartició dels ensenyaments de règim general".

Per consideració a esta norma, les administracions educatives han de vetlar perquè els centres que alberguen els col·legis i els instituts destinats al desenvolupament dels ensenyaments inclosos en el seu àmbit d'aplicació complisquen les condicions i els requisits que esta caracteritza com a mínims, és a dir, aquells que són de compliment ineludible per a tots els centres educatius.

Cal destacar que no és una funció d'esta institució determinar el contingut efectiu de les polítiques que cal realitzar, sinó, més senzillament, detectar els problemes suscitats, en l'àmbit educatiu, i, concretament, en les condicions d'escolarització, i correspon a l'Administració educativa –en el marc de les funcions d'autoorganització que, en l'àmbit de les competències li són assignades- adoptar les polítiques que es consideren adequades per a la seua solució, ja siga l'ampliació de centres educatius, la construcció de centres nous o qualsevol altra mesura que es considere pertinent a este efecte, i és per això que considerem que els serveis tècnics de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport han de realitzar visites d'inspecció als centres educatius i emetre informes sobre l'adequació o no d'estos centres educatius a les condicions marcades en el Reial decret 1537/2003, de 5 de desembre, pel qual s'establixen els requisits mínims dels centres que impartisquen ensenyaments escolars en règim general i sobre les actuacions que, en el cas que s'observen deficiències, resulten necessàries per a assolir esta adequació, i realitzar estudis necessaris amb l'objecte de determinar la demanda real existent per a dissenyar i executar, ràpidament i amb eficàcia, les polítiques que resulten adequades per a satisfer, en la major mesura que resulte possible, la demanda existent –real i potencial- de llocs escolars, i amb això dotar d'una major efectivitat el principi d'escolarització de menors en centres educatius pròxims als seus domicilis.

La falta de dotació de professionals que assistisquen els menors amb necessitats educatives especials també ha estat, durant el present exercici, motiu d'especial atenció per la Sindicatura de Greuges, i en les diferents resolucions emeses com a conseqüència de la tramitació de les queixes, el nucli central de les quals estava determinat per eixa falta de dotació d'educadors o professionals de suport per a atendre els menors que patixen una situació de discapacitat en l'àmbit educatiu, hem tractat d'establir i recordar a l'Administració educativa quins són els principis, objectius i fonaments que establix la normativa sectorial aplicable en relació amb les persones amb discapacitat, en general, i en particular respecte als menors amb necessitats educatives especials.

En definitiva, esta institució ha tractat de destacar el dret (del qual són titulars els alumnes amb necessitats educatives especials) que l'Administració educativa els facilite l'accés als recursos, mitjans materials, ajudes específiques, professionals especialitzats, etc. per a la seua participació en el procés d'aprenentatge en condicions d'igualtat respecte dels altres alumnes, de manera que puguen assolir els objectius educatius establits amb caràcter general per a tot l'alumnat.

Comptat i debatut, doncs, el Síndic de Greuges, en els diferents expedients tramitats sobre esta problemàtica, ha dirigit el seu discurs principalment a recordar que la situació d'atenció a les persones amb necessitats educatives especials ha de ser analitzada partint dels principis i de la filosofia establida per l'article 49 de la Constitució espanyola i de la normativa dictada al seu abric, de manera que l'objectiu final que l'actuació dels poders públics ha de perseguir en este àmbit, i garantir en la mesura de les seues possibilitats,

és la millora de la qualitat de vida d'este grup heterogeni de persones, mitjançant la consecució de la seua plena integració social i, per això mateix, mitjançant el ple assoliment de la seua igualtat efectiva amb la resta del grup social.

En l'àmbit educatiu, la satisfacció d'estes obligacions es concretaria, com bé assumix i destaca la normativa vigent referent a això, en la necessitat de dotar de tots els mitjans materials i humans que siguen necessaris i, de manera especial, perquè constituïx una problemàtica que esta institució ha abordat en nombroses actuacions, elaborar i consegüentment aplicar una normativa que assegure, efectivament, la prompta dotació dels mitjans personals en casos de baixes o absències dels educadors encarregats de l'atenció a este tipus d'alumnat.

Així mateix, esta institució ha tingut ocasió d'analitzar les queixes de pares d'alumnes els fills dels quals no han estat admesos en el centre docent que ells havien triat; estes queixes, generalment, es referixen al nivell d'educació infantil, perquè com actualment està configurat com un nivell educatiu voluntari però gratuït, no obliga l'Administració pública a cobrir el 100% de la demanda de llocs escolars en este nivell, però tot i amb això, esta institució insisteix a l'Administració educativa, no només perquè augmente progressivament el nombre de places escolars d'este nivell, sinó perquè estos alumnes amb edats compreses entre 0 i 6 anys puguen ser també beneficiaris dels serveis complementaris de transport i menjador escolars, ja que considerem que és una importantíssima via perquè la conciliació de la vida familiar i laboral siga efectiva i real, tenint en compte l'estructura familiar actual en la qual els dos pares treballen i que determina que a l'hora de triar un centre docent per als seus fills, es decanten per aquells que disposen dels esmentats serveis complementaris.

Les queixes sobre la posada en dubte dels processos seguits per a l'admissió de l'alumnat no han tingut pràcticament incidència enguany, ja que les queixes tramitades sobre esta matèria han disminuït considerablement respecte de la conflictivitat registrada referent en exercicis anteriors, una disminució que, sense perjudici d'ulteriors consideracions o anàlisis, pot obehir a la nova regulació portada a terme pel Consell respecte del procediment d'admissió d'alumnes en els centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, i fonamentalment, dels criteris seguits per a establir un ordre de prioritats per a l'accés, en què preval que els xiquets s'escolaritzen preferentment en centres propers al seu domicili, o en aquells on ja estiguen matriculats els seus germans, i a més s'apliquen els criteris del lloc de treball dels pares o tutors legals; que algun dels pares o tutors legals siguen treballadors en el centre, la condició de família nombrosa, l'existència de discapacitat en algun membre del nucli familiar, com també el criteri de la renda anual de la unitat familiar (Decret 33/2007, de 30 de març, i Ordre de 27 d'abril de 2007).

La nova regulació donada al procés d'admissió d'alumnes en els centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics (Decret 33/2007, de 30 de març, i Ordre de 27 d'abril de 2007) i dels criteris legalment establits per a determinar l'assignació d'un lloc escolar en un determinat centre docent on la demanda és superior a l'oferta, acull una de les recomanacions formulades per esta institució (per exemple, la queixa núm. 050773) perquè, en la seua eventual revisió del procés d'admissió d'alumnes, i en particular del barem, es bandege la creença generalitzada de frauds per l'aportació intencionada

d'alguns pares de documentació que no s'ajusta a la realitat de les famílies, sobretot, allò referit al “criteri renda anual de la unitat familiar”, de manera que s’ha d’exigir, per comprovar la veracitat de la informació fiscal aportada per les famílies juntament amb la sol·licitud d'admissió, i per investigar si s'han falsejat les dades econòmiques (IRPF), un certificat d'ingressos totals de les persones que integren la unitat familiar expedit per l'Agència Estatal de l'Administració Tributària, en comptes d'atorgar validesa a la còpia del full de liquidació de l'IRPF que és presentada pel mateix interessat, i a més pot existir una declaració complementària que deliberadament no es lliura per a ocultar una part dels ingressos, i així aconseguir la màxima puntuació per este criteri del barem o referència davant un possible empat entre les sol·licituds de dos o més alumnes, i en definitiva possibilitar el frau per a obtenir una plaça escolar en el centre docent desitjat.

La nova redacció donada atribuïx a l'Administració educativa la facultat de confirmar les dades fiscals de les famílies a través de l'Agència Estatal de l'Administració Tributària.

La major exigència i complexitat dels sistemes productius d’una banda, i especialment, la plena incorporació de la dona al món laboral, d’una altra banda, han determinat que el sistema educatiu, sobretot quan ens referim a l’etapa de zero a sis anys, haja assumit (juntament a la seua original i primigènia funció educativa) una evident i transcendent funció assistencial o de cura dels menors, atesa la dificultat de desenvolupar esta tasca, com a conseqüència dels horaris laborals. L’Administració ha de garantir el ple exercici del dret fonamental a l’educació també en este tram d’edat, tot i que la legislació educativa vigent assenyale el caràcter voluntari tant de l’educació preescolar com de la infantil.

Estem en presència d’un deure dels poders públics d’assegurar places escolars suficients per a l’escolarització de la infància dels 0 a 6 anys i oferir a les famílies amb menors d’estes edats la possibilitat dels serveis no escolars i que no disposen d’un altre recurs per a conciliar la seua jornada laboral amb l’atenció a la família.

La missió de satisfacció tant de les necessitats educatives de la infància com de la compaginació i harmonització de la vida laboral i familiar resulta, en definitiva, urgent i és evident l’enorme transcendència dels serveis complementaris de transport i menjadors escolars, per la qual cosa esta institució considera que l’existència d’una xarxa suficient de transport i menjadors escolars constituïx un factor essencial que coadjuva a l’escolarització de 0 a 6 anys, més enllà de les concretes disponibilitats horàries dels pares.

Analitzat d’esta manera i des del prisma de l’interés educatiu dels menors que, d’acord amb l’art. 27 de la Constitució espanyola, ha de marcar l’actuació dels poders públics, no podem sinó concloure l’extraordinària importància de la dotació d’escoles infantils, la mancança de les quals és extraordinària, i dels serveis complementaris de transport i menjador escolar, ja que no pot compartir-se, en conseqüència, la visió d’educació infantil i dels serveis complementaris que hi van units, com a serveis merament assistencials i, per això, de prestació voluntària per a les administracions públiques, de manera que estes complisquen els seus deures assignant recursos i satisfent necessitats, i

no fer-ho tan sols en la mesura en què ho permeten els excedents de recursos que es deriven de la prestació educativa qualificada d'obligatòria.

Per contra, l'adequada satisfacció de les obligacions que, en matèria educativa, es deriven del nostre text constitucional i del nostre Estatut d'autonomia, i que es concreten en el deure de permetre el lliure desenvolupament de la personalitat del destinatari o de la destinatària de les prestacions educatives, exigix dels poders públics una potenciació i millora substancial dels recursos destinats a l'activitat educativa.

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

Tot això, sense perdre de vista que el principi que allò que ha d'anar primer és l'interés superior del menor no ha d'impedir que això siga compatible amb el dret dels pares a conciliar la vida familiar i laboral.

De conformitat amb tot el que hem dit més amunt, estes consideracions han sigut, igual que en anys anteriors, l'eix central de les resolucions que hem dirigit a l'administració per demanar-li que, amb la finalitat de donar un contingut al dret a una educació de qualitat, reconegut constitucionalment, adopte totes les mesures que siguen necessàries, ordinàries o extraordinàries, incloses les pressupostàries, per a estendre els serveis complementaris de transport i menjador escolars a l'alumnat d'educació preescolar infantil i que en el capítol corresponent del present informe anual donarem compte detalladament de les queixes que en matèria d'educació ha sotmés la ciutadania valenciana a la consideració de la Sindicatura de Greuges.

4.5. Dret a la salut

El títol I de la Constitució, en el seu art. 43, disposa:

1. Es reconeix el dret a la protecció de la salut.
2. Competix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i els serveis necessaris. La llei establirà els drets i els deures de tothom respecte d'això.
3. Els poders públics fomentaran l'educació sanitària, l'educació física i l'esport. Així mateix, facilitaran l'adequada utilització de l'oci.

És igualment important, en l'àmbit sanitari, destacar el contingut de l'art. 41, que estableix:

Els poders públics mantindran un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans que garantisca l'assistència i les prestacions socials suficients davant situacions de necessitat, especialment en cas de desocupació.

L'assistència i les prestacions complementàries seran lliures.

Davant estos preceptes es conclou que ens trobem davant un dret de rang constitucional, el dret a tenir una cobertura sanitària que responga de manera immediata i eficaç.

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

En este sentit, si la protecció de la salut és un dret constitucional; si correspon a la Conselleria de Sanitat de la Generalitat la seua organització i tutela a través de mesures preventives i de les prestacions i els serveis necessaris; i si totes les activitats de les administracions públiques han d'estar orientades al compliment dels drets que la ciutadania té en este àmbit, és obligat conèixer el que esta demana i actuar en conseqüència, i l'opinió de la ciutadania manifestada davant la Sindicatura, a través de les queixes formulades en matèria de sanitat, és exactament el que des d'esta institució podem aportar a fi de millorar els serveis, en este cas, d'un dels puntals més bàsics i sensibles de l'estat de benestar.

Al llarg de l'any 2007, han continuat produint-se les problemàtiques sanitàries estudiades altres anys, i així, les queixes se centren en l'organització i el funcionament dels centres sanitaris, l'existència d'àmplies demores (l·listes d'espera) en la prestació de l'assistència sanitària, la falta d'anestèsia epidural per a parts en els hospitals públics, com també denúncies sobre deficients infraestructures d'alguns centres sanitaris són alguns aspectes destacats de les queixes.

Quant a les l·listes d'espera, considerem que l'Administració sanitària ha de presentar-se com a garant de la dignitat humana. En este sentit, els poders públics estan obligats a garantir la totalitat de la ciutadania l'obligada assistència sanitària d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia.

Sense perjudici de l'estudi de les queixes individuals, continuem la tramitació de la queixa d'ofici iniciada l'any passat sobre l'aplicació de l'anestèsia epidural en els parts. Hem sol·licitat conèixer l'evolució del nombre de facultatius anestesistes de què disposaven els hospitals públics valencians (classificats per departaments i centres de despesa), com també el nombre de parts que s'havien produït en eixos centres (tant vaginals com amb cesària) i quants eren vaginals amb epidural.

Quant a les infraestructures sanitàries, entenem que a fi de conjugar els drets de la ciutadania a rebre una assistència sanitària de qualitat i el dels professionals a realitzar l'acte mèdic amb la calma i el temps necessaris, hem suggerit a la Conselleria de Sanitat que faça un esforç organitzatiu i pressupostari que permeta disposar d'uns nous serveis sanitaris d'atenció primària dignes i adequats.

Així mateix, quant a les denúncies presentades per la manca d'espai i ubicació de pacients als corredors dels serveis d'urgències, considerem que qui acudix per malaltia a un centre hospitalari no ha de sotmetre's a situacions que puguen afectar la seua intimitat o la seua dignitat personal. Entenem que ja és prou patir per la malaltia que obliga a acudir als serveis d'urgències i esperar per a ser atés, com perquè a més s'haja d'atendre la persona en un llit d'un corredor de l'hospital, a la qual cosa cal afegir el fet d'estar exposat a les mirades de totes les persones que hi deambulen. En este sentit, hem

sugerit a l'Administració sanitària que vetle pel compliment dels compromisos que eixa administració ha contret amb les persones dels serveis sanitaris a través de la legislació vigent i de la Carta d'Atenció al Pacient, a fi de garantir en tot cas el dret a la dignitat i intimitat que els serveis d'urgències estan obligats a respectar.

Un segon bloc de queixes sanitàries està constituït per les relatives al dret a la informació i el dret de participació.

De l'estudi de l'ordenament jurídic vigent, tant estatal com autonòmic, s'inferix el deure de custòdia i conservació de les històries clíniques per part de centres sanitaris (i se n'encarreguen de la gestió les unitats d'admissió i documentació clínica) en condicions que garantisquen que es mantinguen correctament, amb confidencialitat i seguretat.

D'altra banda, considerem que els drets de participació i informació es fan operatius a través dels consells de salut dels departaments o les àrees de salut, tal com estableix l'art. 28 de la Llei de la Generalitat 1/2003, de 28 de gener, de dret a la informació al pacient, que assenyala:

(...) a través de les organitzacions socials, els ciutadans poden participar amb les institucions sanitàries formant part dels consells de salut, d'acord a allò que la normativa vigent estableix.

Els consells de salut són òrgans consultius a través dels quals la comunitat exercix el seu dret a la informació, la consulta, la negociació i la participació en les decisions sanitàries.

Un tercer bloc de queixes esmenta l'ordenació de les prestacions sanitàries. Efectivament, la constatació de desequilibris territorials i de diferències en la Cartera de Serveis dels Serveis de Salut provoca que es formulen queixes davant la Sindicatura (així donem compte de la problemàtica relativa a l'adquisició de pròtesis capil·lars per a pacients majors de 18 anys, sense distinció de sexe, que com a conseqüència dels tractaments amb quimioteràpies o radioteràpia patiren alopecía).

En este apartat és ineludible dur a col·lació aquelles altres queixes en què l'Administració sanitària no permet facilitar, directament, una atenció inclosa entre les prestacions que ha de finançar el sistema de salut, com és el cas de l'aplicació de determinades tècniques de reproducció humana assistida.

D'altra banda, un quart bloc està constituït per aquelles queixes rebudes de col·lectius de persones malaltes. En este aspecte, destaquem, per la seua incidència, problemàtiques que, tot i no ser noves, són tanmateix objecte de queixes i d'estudi per part de la Sindicatura, i dues de les més rellevants que ens han presentat es referixen a la fibromiàlgia i a l'esclerosi lateral amiotròfica (en endavant, ELA).

En efecte, l'anomenada "malaltia invisible", la fibromiàlgia, ha arribat a la Sindicatura a través de diverses vies: queixes individuals de pacients, queixes col·lectives (associacions de malalts), així com a través de la participació de la síndica en jornades sobre la malaltia.

El tema ha preocupat la institució i, al llarg del 2007, hem realitzat dues actuacions: d'una banda, l'obertura d'una queixa d'ofici; i d'una altra banda, l'adjudicació d'una beca d'investigació convocada per esta institució per a conèixer la freqüència i l'impacte socio sanitari de la fibromiàlgia a la Comunitat Valenciana. Concretament, l'estudi marca com a objectius generals estudiar els factors que determinen la fibromiàlgia, com també la dificultat en el reconeixement d'esta des del punt de vista legal, laboral i sanitari. Així mateix, tractarem d'abordar alguns objectius específics, com ara el reconeixement de la incapacitat laboral.

Cal assenyalar que esta malaltia presenta una problemàtica complexa en els diferents aspectes de la vida de les persones malaltes (és aclaparadora la seua freqüència en dones) pel retard en el diagnòstic, en la falta de paràmetres de com cursa la malaltia, la total mancança d'unitats per a tractar-la, la inexistència de medicació adequada i la falta de reconeixement com a invalidant en l'aspecte laboral; certament, es tracta d'una qüestió greu, i per això ha merescut una atenció especial per part de la Sindicatura.

D'altra banda, la investigació iniciada sobre l'ELA ha donat com a resultat enguany recomanacions dirigides a la Conselleria de Sanitat, la Universitat Miguel Hernández d'Elx i la Universitat de València.

A estes universitats, els hem recomanat que continuen amb els esforços iniciats en la investigació científica de les causes, els diagnòstics, els tractaments de l'ELA, en els termes de la Llei 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, ja que esta constituïx una eina primordial per al desenvolupament social a través de la transferència dels seus resultats a la societat.

Pel que fa a la Conselleria de Sanitat, li recomanem que valore elevar als organismes de col·laboració competents, amb l'objecte de coordinar esforços, que les investigacions en matèria de la malaltia d'ELA queden canalitzades a través d'algun centre de referència estatal; que facilite l'accés gratuït a les prestacions farmacèutiques i complementàries que necessiten els malalts d'ELA; que impulse els mecanismes de coordinació amb Benestar Social per a garantir la continuïtat assistencial dels pacients d'ELA i d'aquells que, per les característiques de la malaltia, necessiten allargar els seus tractaments per a retardar la dependència. En efecte i actualment es consideren pacients de malaltia crònica, i tanmateix, amb tractaments adequats s'amplia la seua qualitat de vida en el temps; uns tractaments que, ara com ara, no existixen a la nostra Comunitat.

Així mateix, recomanem que s'impulse la formació i el perfeccionament en tècniques dels diversos professionals que intervenen davant un diagnòstic d'ELA; que es garantisca als malalts d'ELA una intervenció sanitària de caràcter multidisciplinari a fi d'obtenir el màxim benefici per al pacient, i que es consideren tots els aspectes de l'atenció mèdica i de malaltia i s'estandarditze el seu desenvolupament tant en la forma com en el temps; així com que inicie els tràmits oportuns per a proveir tots els hospitals públics de professionals terapeutes ocupacionals o, en defecte d'això, que concerte amb la xarxa sanitària privada estos serveis, tot això a fi de garantir suficientment el principi d'igualtat en tot el territori de la Comunitat Valenciana.

Per acabar, i dirigit a totes les administracions, hem recomanat que adaptin les instal·lacions públiques perquè garantiscin l'accessibilitat de tots els col·lectius afectats per alguna discapacitat.

Finalment, la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil i els seus possibles efectes nocius per a la salut, els problemes de praxis professional, el retard en la resolució dels expedients de responsabilitat patrimonial i el plantejament d'alguns col·lectius religiosos en relació amb el seu dret que la intervenció quirúrgica es faci a través de mitjans alternatius no sanguinis són altres temes que hem abordat al llarg del 2007 des de la Sindicatura.

També volem destacar que, durant l'any 2007, les queixes presentades al Síndic de Greuges en l'àmbit sanitari han estat les més elevades en nombre des que la institució va començar la seua marxa.

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

La legitimitat del Síndic de Greuges per a investigar i valorar el funcionament dels serveis socials, autonòmics i locals, està donada, en primer lloc, pel contingut del que disposen els articles 39 i 41 de la Constitució.

L'article 39 estableix:

1. Els poders públics asseguren la protecció social, econòmica i jurídica de la família.
2. Els poders públics asseguren, així mateix, la protecció integral dels fills, iguals estos davant la llei amb independència de la seua filiació, i de les mares, qualsevol que siga el seu estat civil. La llei possibilitarà la investigació de la paternitat.
3. Els pares han de prestar assistència de tot ordre als fills tinguts dins o fora del matrimoni, durant la seua minoria d'edat i en els altres casos que legalment escaiga.
4. Els xiquets gaudiran de la protecció prevista en els acords internacionals que vetlen pels seus drets.

Per la seua banda, l'article 41 de la mateixa norma fonamental disposa:

Els poders públics mantindran un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans que garantisca l'assistència i les prestacions socials suficients davant situacions de necessitat, especialment en cas d'atur. L'assistència i les prestacions complementàries seran lliures.

Igualment important, en este àmbit, és el contingut de l'article 49 del mateix text constitucional, que disposa:

Els poders públics realitzaran una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals hauran de prestar l'atenció especialitzada que requerisquen i els empararan especialment per al gaudi dels drets que este títol atorga a tots els ciutadans.

Finalment, també s'ha d'esmentar l'article 50 de la Constitució que, per la seua banda, prescriu:

Els poders públics garantiran, mitjançant pensions adequades i periòdicament actualitzades, la suficiència econòmica als ciutadans durant la tercera edat. Així mateix, i amb independència de les obligacions familiars, promouran el seu benestar mitjançant un sistema de serveis socials que atendran els seus problemes específics de salut, habitatge, cultura i oci.

Per una altra banda, l'article 10 de la Llei 1/2006, de 10 d'abril, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, estableix que:

Mitjançant una llei de les Corts s'elaborarà la Carta de Drets Socials de la Comunitat Valenciana, com a expressió de l'espai cívic de convivència social dels valencians, que contindrà el conjunt de principis, drets i directrius que informen l'actuació pública de la Generalitat en l'àmbit de la política social.

En tot cas, l'actuació de la Generalitat se centrarà primordialment en els següents àmbits: defensa integral de la família; els drets de les situacions d'unió legalitzades; protecció específica i tutela social del menor; la no-discriminació i els drets de les persones amb discapacitat i de les seues famílies a la igualtat d'oportunitats, a la integració i a l'accessibilitat universal en qualsevol àmbit de la vida pública, social, educativa i econòmica; l'articulació de polítiques que garantisquen la participació de la joventut en el desenvolupament polític, social, econòmic i cultural; participació i protecció de les persones majors i dels dependents; assistència social a les persones que patisquen marginació, pobresa o exclusió i discriminació social; igualtat de drets d'homes i dones en tots els àmbits, en particular en matèria d'ocupació i treball; protecció social contra la violència, especialment de la violència de gènere i actes terroristes; drets i atenció social dels immigrants amb residència a la Comunitat Valenciana.

4. La Generalitat, en el marc de les seues competències i mitjançant la seua organització jurídica, promourà les condicions necessàries perquè els drets socials dels ciutadans valencians i dels grups i col·lectius que s'hi integren siguen objecte d'una aplicació real i efectiva.

D'altra banda, i ja més específicament, l'article 13 disposa que:

1. La Generalitat, d'acord amb la Carta de Drets Socials, garantirà en tot cas, a tota persona afectada de discapacitat, el dret a les prestacions públiques necessàries per a assegurar la seua autonomia personal, la seua integració socioprofessional i la seua participació en la vida social de la comunitat.

2. La Generalitat procurarà a les persones afectades de discapacitat la seua integració a través d'una política d'igualtat d'oportunitats, mitjançant mesures d'acció positiva, i garantirà l'accessibilitat espacial de les instal·lacions, dels edificis i dels serveis públics.

3. Les famílies que incloguen persones majors o menors dependents, o que algun dels seus membres estiga afectat per discapacitat que exigisca cures especials, tenen dret a una ajuda de la Generalitat, en la forma que determine la llei.

Quant a la discapacitat, i com ha esdevingut en exercicis anteriors, les perspectives d'anàlisi han estat múltiples. No obstant això, i com ha succeït també al llarg dels

últims temps, les qüestions vinculades a l'eliminació de les barreres arquitectòniques i els retards a resoldre els expedients de qualificació de minusvalidesa han tornat a centrar el treball d'esta institució en matèria de serveis socials.

Quant a l'eliminació de les barreres arquitectòniques en les nostres ciutats, municipis i els seus espais públics, la Sindicatura de Greuges ha tornat a tramitar les queixes ciutadanes d'aquelles persones que tenen problemes de mobilitat limitada veuen disminuïda l'efectivitat dels seus drets com a conseqüència de l'existència d'elements arquitectònics que impossibiliten el seu lliure desplaçament per tots els espais de les nostres ciutats.

En relació amb este assumpte, hem tornat a insistir que l'eliminació de les barreres arquitectòniques que es troben presents en les nostres ciutats i els seus espais públics, i que impedeixen l'adequada mobilitat d'estes persones i, amb això, l'adequat gaudi dels seus drets en règim de plena integració i integritat, constituïx un dels elements centrals que han de coadjuvar de manera decisiva a la superació de les situacions de desigualtat que patixen en l'actualitat les persones amb mobilitat reduïda.

Els retards a resoldre els expedients de qualificació de minusvalidesa s'han tornat a posar de manifest, com en anys anteriors, i constituïxen, tal com es destaca en el text de l'informe, una matèria que representa quasi el cinquanta per cent dels expedients que tramita esta institució en matèria de serveis socials.

Pel que fa la qualificació de minusvalidesa, hem pogut comprovar que el període de tramitació continua excedint el termini que hi ha previst legalment. La resolució és imprescindible, com a porta d'accés a diversos tipus d'ajudes (places d'aparcament, subvencions per a l'eliminació de barreres arquitectòniques en habitatges, contingents en oposicions, contractes de treball especials...). És per això que hi ha la necessitat de resoldre urgentment esta qüestió i el motiu de la nostra insistència, per la qual cosa hem tornat a recomanar a la Conselleria de Benestar Social que adopte les mesures necessàries perquè els terminis es reduïsquen al mínim possible, a fi d'evitar importants perjudicis a les persones afectades.

Seguint l'ordre de qüestions, i quant als menors sotmesos a la tutela de la Generalitat Valenciana, esta institució ha insistit en la necessitat que l'Administració assegure el compliment de les resolucions sobre protecció, imposades a estos menors a fi de satisfer el suprem interès del menor, mitjançant l'adopció —si arriba el cas— de les mesures restrictives de mobilitat i control que calguen, i que es troben previstes per la legislació vigent.

En matèria d'assistència a les necessitats de les persones ancianes, les recomanacions dictades en els diversos expedients de queixa que han estat tramitats pel Síndic de Greuges han estat marcats per les recomanacions realitzades a les diferents administracions, en el sentit que promoguen polítiques públiques tendents a remoure els obstacles que dificulten la plena integració d'este col·lectiu en l'entorn social, i que garantisquen l'efectivitat dels seus drets i el seu gaudi.

Així, i quant a les ajudes previstes per a la cura de persones ancianes en l'àmbit familiar, entenem que, per descomptat, és totalment admissible i aconsellable que hi haja mesures de suport a les persones que tradicionalment s'han ocupat d'atendre els altres i que han estat esposes, mares i filles que, precisament per això, no han pogut, de vegades, accedir a un lloc de treball remunerat i amb este a una pensió de jubilació contributiva; és per això que vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que prenguera les iniciatives necessàries a fi que les persones que cuiden ancians dependents en l'àmbit familiar puguen rebre per este motiu ajudes de la Generalitat Valenciana, per a la qual cosa s'ha de tenir en compte el nivell de les seues rendes, però no el seu origen.

En matèria de prestacions econòmiques, amb motiu de la queixa plantejada per una ciutadana internada en un centre penitenciari, vam tenir l'oportunitat d'analitzar les deduccions a les quals, en concepte de manutenció, se sotmetien les quantitats percebudes per la població penitenciària com a pensions no contributives. L'estudi d'esta problemàtica va determinar que consideràrem que este criteri no era adequat i vam recomanar a les administracions implicades (Ministeri de Treball i Afers Socials i Conselleria de Benestar Social) que el modificaren, en el sentit que el cost de manutenció de les persones recloses a la presó no es computara com a ingressos a l'efecte de les pensions no contributives.

Per una altra banda, i quant a la problemàtica representada per les prestacions econòmiques i, en concret, les prestacions individuals per acolliment familiar, hem insistit en la necessitat que l'Administració complisca amb el deure legal de respectar els terminis de pagament previstos en les corresponents convocatòries, perquè no considerem adequadament justificat que es produïsquen demores en els pagaments, ja que els menors acollits generen despeses dia a dia, de manera que sobrecarreguen la família acollidora amb uns perjudicis que no tenen el deure de suportar.

Quant a l'atenció socio sanitària, tornem a reiterar la necessitat que hi haja una actuació simultània i sinèrgica dels serveis sanitaris i socials per a l'atenció d'aquelles persones que, per la seua malaltia, ho necessiten; així mateix, cal que es garantisca la continuïtat dels serveis mitjançant l'adequada coordinació de les instàncies administratives corresponents.

Les persones que tenen malalties mentals i qui els envolten han estat, com en exercicis anteriors, les principals destinatàries de les nostres investigacions.

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

Com tothom sap, esta llei va encomanar a les comunitats autònomes un ampli conjunt de competències. En la nostra Comunitat, en virtut de la delegació de competències produïdes, s'han aprovat el Decret 55/2007 (pel qual es crea el Consell Interterritorial de Serveis Socials, Promoció de l'Autonomia personal i Atenció a la Dependència) i el Decret 171/2007, de 28 de setembre (pel qual es regula el procediment per al reconeixement del dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones

dependents), i dues ordres de desenvolupament, l'Ordre de 5 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el procediment d'aprovació del programa individual d'atenció; i l'Ordre, també de 5 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i les condicions d'accés a les ajudes econòmiques del Programa d'atenció a les persones i a les seues famílies, en el marc del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència a la Comunitat Valenciana.

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

En primer lloc, i tal com expliquem en l'apartat corresponent del present informe, es va produir la incoació de la investigació d'ofici ja referenciada en el capítol dedicat a les queixes iniciades d'ofici per esta institució (expedient de queixa 071406, d'ofici 21/2007).

D'altra banda, i a partir del mes de setembre de 2007, hem començat a rebre escrits de persones afectades que denuncien els retards existents en la valoració de les situacions de dependència. En concret, en la data de tancament del present informe, el nombre de queixes referit a esta matèria pujava a un total de 84 expedients, tots els quals es troben en fase de tramitació.

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

La Constitució espanyola de 1978 recull en diversos preceptes qüestions que afecten la funció pública.

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

En este sentit, l'article 49.1.1. del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, reconeix a la Generalitat la competència exclusiva sobre l'organització de les seues institucions d'autogovern i, en directa connexió amb este, l'article 50.1 atribueix a la Generalitat el desenvolupament legislatiu i règim jurídic propi de la seua Administració i dels ens públics que en depenen, com també el règim estatutari dels seus funcionaris en el marc de la legislació bàsica de l'Estat.

Conseqüentment, la Sindicatura de Greuges està legitimada per a intervenir-hi i garantir els drets que afecten la funció pública autonòmica i local; en este sentit, al llarg de l'any 2007 destaquem les següents actuacions: queixes que afecten els processos de selecció de personal; les incidències en els sistemes de provisió de llocs de treball; les retribucions; la jornada; la conciliació de la vida familiar i laboral; els drets sindicals; el règim sancionador o la carrera professional.

Quant a qüestions relatives a la funció pública, hem iniciat en l'any 2007 una queixa d'ofici.

Tal com referíem en l'anterior informe, era previsible que al llarg de l'any 2007 es promulgara l'Estatut bàsic de l'empleat públic, i així va ser després de ser aprovat per Llei 7/2007, de 12 d'abril (BOE 13-4-2007). Sens dubte, els pròxims anys seran crucials en producció normativa com a conseqüència directa de l'Estatut: haurien de promulgar-se les lleis d'ocupació pública de l'Administració General de l'Estat i de cadascuna de les comunitats autònomes, que afectaren els empleats de les corporacions locals inclosos en els respectius àmbits geogràfics; haurien d'especificar-se els grups i les escales dels empleats públics; potser es torne a plantejar l'antiga dicotomia de quins llocs de treball poden ocupar els funcionaris públics i quins el personal laboral; s'establirà el règim jurídic del personal directiu professional; la carrera professional consolidarà nous drets; es posarà en pràctica l'avaluació del rendiment; la negociació col·lectiva en l'àmbit de l'ocupació pública tindrà nous reptes; la mobilitat entre l'administració serà potenciada, etc.

Estos aspectes i d'altres de la relació d'ocupació pública (terme que hem utilitzat sempre, tot fugint del de *funció pública*, perquè reflectix la diversitat d'estatuts jurídics dels servidors públics professionals) seran, com hem dit, objecte de regulació i, sens dubte, de queixes futures que tramitem per a vetlar pels drets fonamentals, tant dels empleats públics com dels ciutadans que pretenen adquirir esta condició.

4.8. Drets relacionats amb la prestació d'altres serveis públics per entitats locals

En relació amb estos drets, les queixes formulades per la ciutadania durant l'any 2007 fan un total de 343, xifra que representa el 18% del total de queixes presentades.

Quant als expedients conclusos en l'annualitat a la qual es referix este informe, que pugen a 192, un total de 20 han estat tancats mitjançant resolució, i la resta han finalitzat per diferents causes, a saber: inadmissió en compliment del que estableix la llei reguladora d'esta institució; remissió a la Defensoria del Poble perquè afecten administracions l'actuació de les quals ha de ser fiscalitzada per aquella institució; consideració correcta de l'actuació de l'Administració; solució del problema plantejat pel ciutadà; compromís de l'administració corresponent de solucionar l'assumpte; tractar-se de qüestions jurídicoprivades; trobar-se en tràmit judicial o existir cosa jutjada.

Això fa palés, en primer lloc, que la intervenció d'esta institució ha estat eficaç a l'hora de resoldre els problemes dels ciutadans sense que hi haguera necessitat de formular, davant les corresponents administracions, recomanacions, suggeriments, o recordatoris de deures legals; i en segon lloc, la receptivitat en molts casos d'aquelles administracions davant la labor del Síndic.

No obstant això, esta institució ha hagut de dictar resolució en alguns casos, tal com determina la llei que la regula, i realitzar les recomanacions esmentades, els suggeriments i els recordatoris de deures legals. De vegades no han estat acceptades (només en dos casos), amb més o menys grau de motivació; i, finalment, hi ha supòsits

en els quals l'Administració encara no ha contestat si accepta o no la resolució que hem dictat.

En les matèries de què ens estem ocupant ara, en l'any 2007 destaquen un nombre significatiu d'expedients en diverses temàtiques que podem classificar com segueix:

En relació amb el règim jurídic de les administracions públiques, igual que altres anys, es nota la inobservança per part de l'Administració quant a l'obligació de donar resposta a les peticions que li formulen els ciutadans; d'altra banda, la tramitació dels expedients de responsabilitat patrimonial i, així mateix, alguna deficiència en expedients de contractació pública.

Quant als serveis de les entitats locals, es repetixen les queixes en matèria de subministrament d'aigua potable, deficiències en les vies públiques urbanes, com també les molèsties que produïxen les obres públiques municipals; així mateix tornen a aparèixer queixes en matèria d'ordenació i control del trànsit urbà; es formulen queixes sobre la sanitat municipal; en definitiva, també han estat reiterades les queixes en les quals es demana als ajuntaments que implanten i que presten els diferents serveis que l'article 26 de Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local exigix com a obligatoris, i esta exigència es vertebrava, a més, com un dret del veïnat, d'acord amb el contingut de l'apartat g) de l'article 18 d'esta llei.

Com en anys anteriors, algunes queixes al·ludixen al vessant econòmic financer de la prestació dels serveis locals, especialment, a certes irregularitats en el cobrament de les tarifes del subministrament domiciliari d'aigua potable i a les sancions econòmiques en matèria d'ordenació i control del trànsit urbà.

A tall de conclusió d'esta part introductòria hem d'indicar que, com a regla general, l'actuació en esta matèria de les administracions públiques objecte d'investigació per part d'esta institució, quant a la col·laboració i resposta a les recomanacions, els suggeriments i els recordatoris legals, generalment ha sigut positiva, i esperem que això signifiqui que la institució està consolidant la seua valoració, tant entre les persones que s'hi dirigixen com davant les administracions amb les quals hem de relacionar-nos.

4.9. Drets lingüístics

L'article 3 de la Constitució disposa que el castellà és la llengua oficial de l'Estat, i assenyala que la resta de les llengües espanyoles seran també oficials en les comunitats autònomes, de conformitat amb els seus respectius estatuts d'autonomia.

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

I, en connexió amb el que disposa la Constitució, l'art. 6 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, encomana a la Generalitat garantir l'ús normal i oficial tant del castellà com del valencià, per la qual cosa s'hi instaura un règim que imposa als

poders públics, tant autonòmics com locals, l'obligació de conèixer i usar les dues llengües oficials, sense que, en cap cas, pugua prevaler l'una sobre l'altra.

D'altra banda, la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, estableix en el seu art. 2 que el valencià és la llengua pròpia de la Generalitat i de l'Administració pública, com també de la local i totes les corporacions i institucions públiques que en depenguen.

De conformitat amb el que acabem de dir, no hi ha dubte sobre l'obligació de l'Administració pública valenciana, tant autonòmica com local, d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb els administrats i facilitar les relacions mútues a través de l'efectiva i real implantació d'un règim de cooficialitat d'ambdues llengües; una cooficialitat que ha de ser palesa en totes les manifestacions públiques i s'ha de bandejar qualsevol forma de discriminació.

El preàmbul de la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, assenjala el compromís de la Generalitat en la defensa del patrimoni cultural de la Comunitat Valenciana, i, de manera especial, en la recuperació del valencià, llengua històrica i pròpia del nostre poble, del qual constituïx la seua senya d'identitat més peculiar, i és per això que la Generalitat té l'obligació legal d'impulsar l'ús del valencià en tots els àmbits socials, a fi de superar la desigualtat que encara existix respecte al castellà.

La legislació vigent, en definitiva, respecte de l'ús del valencià és clara, i no admet cap interpretació, i tot i que esta institució reconeix els esforços de l'Administració valenciana per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent en la nostra Comunitat, no pot deixar de cridar l'atenció sobre el fet que la referida Llei 4/1983 està vigent des de fa més de 20 anys, i que en el seu títol tercer es reconeix el dret de tots els ciutadans a ser informats pels mitjans de comunicació social tant en valencià com en castellà, i a utilitzar indistintament les dues llengües, i s'atribuïx al Consell la promoció i la utilització del valencià en aquells que depenen de la Generalitat (un compromís que, com no pot ser d'una altra manera, ha d'estendre's als nous mitjans de comunicació i a les noves realitats tecnològiques), i, d'altra banda, la repetida Llei 4/1983, en les seues disposicions transitòries estableix un terme de 3 anys perquè les diferents àrees de l'Administració pública valenciana duguen a terme les disposicions d'esta (terme que ha estat superat a l'excés) per a adaptar les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística.

En conseqüència, i igual que en anys anteriors, esta institució, com a garant dels drets lingüístics dels valencians, insta tant l'Administració autonòmica com la local i les corporacions i institucions que en depenen, perquè revisen els continguts de les seues respectives pàgines web, de manera que puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana.

CAPÍTOL SEGON

ANÀLISI DE LES QUEIXES TRAMITADES

A) QUEIXES INICIADES D'OFICI PEL SÍNDIC DE GREUGES

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

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

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

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

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

Queixa iniciada d'ofici núm. 2/2007 (expedient núm. 070679) sobre la defunció d'un menor en una residència del Baix Vinalopó.

Vam iniciar la present queixa d'ofici per investigar les circumstàncies de la defunció d'un menor resident en el Centre d'Acollida Baix Vinalopó, que va morir al pati del centre, segons sembla, asfixiat per la corda d'una persiana.

Una vegada rebut l'informe de l'Administració, vam arxivar totes les actuacions perquè no vam observar que l'actuació d'aquella haguera vulnerat cap dels drets, de les llibertats o dels principis reconeguts en la Constitució espanyola i en l'Estatut d'autonomia.

Queixa iniciada d'ofici núm. 3/2007 (expedient núm. 070952) sobre la defunció d'una dona a Alcoi, víctima de la violència de gènere.

Vam acordar iniciar una investigació d'ofici per esclarir els fets que envoltaven la mort d'una dona a Alcoi, com a conseqüència de la violència de gènere. Estem esperant rebre la preceptiva contestació a les nostres recomanacions per part de la Conselleria de Benestar Social, les quals apareixen transcrites íntegrament en l'apartat "Igualtat i ciutadania" del present informe.

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

A través de diverses reunions amb col·lectius i associacions del barri Verge del Remei, així com pels mitjans de comunicació, vam tenir notícies de la deterioració del barri Verge del Remei a causa de la mancança de serveis públics que hi ha al barri.

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

Vam constatar que esta deterioració afecta tant l'àmbit urbanístic com el social, ja que els veïns i les associacions consideren que hi ha un abandó per part dels poders públics que ha conduït a esta situació.

A través de diversos mitjans de comunicació ens hem assabentat del tancament de centres públics juvenils que deixen estes persones al carrer duran l'època estival, període en el qual, com que no estan escolaritzats, és quan més els necessiten, doncs no poden ser atesos pels seus familiars, ja que estos passen la major part del dia fora de la llar treballant. Cal assenyalar que, atés que es tracta d'una població sobretot immigrant, el seu objectiu és tractar de treballar a preu fet i, d'altra banda, el desarrelament dels fills i filles que han portat amb ells és una qüestió que no té menys importància; tot això fa que la falta de serveis siga un enorme problema afegit.

Així mateix, coneixem que hi ha persones de la tercera edat que viuen en tercers i quarts pisos sense ascensor, on passen diversos dies sense eixir al carrer perquè els ho impedeixen els mals físics i no disposen de suport familiar ni de serveis públics que els puguin atendre.

D'acord amb això anterior, vam sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Alacant sobre els aspectes següents:

- Quanta població hi ha al barri de Verge del Remei per edats.
- Nombre de famílies que viuen al barri i edats dels seus components.
- Quin és el nombre d'ancians que han estat valorats i per això considerats com a persones que necessiten assistència a domicili, i que estan esperant que se'ls preste esta ajuda per part dels serveis socials d'este ajuntament.
- Quins centres dependents d'este ajuntament existixen al barri Verge del Remei per a xiquets i adolescents i quins programes específics es duen a terme en l'època de vacances estivals, com també l'horari d'obertura i de tancament, si s'escau.
- Quins centres i programes hi ha a l'hivern per a xiquets i adolescents i quins horaris tenen.
- Quin és el personal de què disposa l'ajuntament per a portar a terme estos programes.

En el moment de tancar el present informe, l'Ajuntament d'Alacant, després d'haver-li realitzat el segon requeriment de la nostra petició, no ens ha enviat l'informe requerit.

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

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

Queixa iniciada d'ofici núm. 5 bis/2007 (expedient núm. 071125) sobre la situació d'una ciutadana en situació de necessitat, afligida de malaltia mental.

Una dona de mitjana edat va acudir diverses vegades a la institució, on feia activitats incoherents, com ara introduir documents sota la porta o lliurar lligalls que contenien fotocòpies, estampes religioses, etc.

Davant la sospita que es tractara d'una malalta mental, personal de la institució va realitzar diverses gestions davant la Policia Nacional, els Serveis Socials de l'Ajuntament d'Alacant i la Conselleria de Sanitat, i vam arribar a identificar-la i conèixer el centre de salut que li corresponia i la unitat de salut mental on havia estat tractada. En este últim recurs, ens van indicar que va acudir l'11-4-2005 i el 26-4-2005 i ja no hi havia tornat; hi constava un diagnòstic de trastorn per idees delirants. En els últims mesos pernoctava davall el "pont roig" (Gran Via d'Alacant), fins que li van cremar els seus estris, i des de llavors no se sap on para.

Vam donar trasllat de les actuacions realitzades al fiscal del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana.

Queixa iniciada d'ofici núm. 6/2007 (expedient núm. 071262) sobre l'incendi produït este estiu a la província de Castelló.

Vam considerar pertinent investigar per conèixer el grau de funcionament i l'eficàcia dels instruments de coordinació i les mesures adoptades en les labors d'extinció de l'incendi, com també per vetllar per la realització efectiva i immediata de les labors de neteja, reforestació i protecció del sòl i de la fauna, i per procurar la seua declaració com a zona d'actuació urgent. Vam sol·licitar informe a la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana, la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge i als Ajuntaments de l'Alcora, Atzeneta del Maestrat, Costur, Figueroles, Llucena i Les Useres, i estem esperant que ens arribe.

Queixa iniciada d'ofici núm. 7/2007 (expedient núm. 071263) sobre les molèsties acústiques generades per les obres de construcció d'una línia de metro a València.

Hem investigat les mesures adoptades per l'Ajuntament de València amb l'objecte de disminuir la contaminació acústica generada per les obres de construcció de la línia T2 del metro. Actualment estem estudiant l'informe remés per l'Ajuntament.

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

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

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

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

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

A través dels mitjans de comunicació vam tenir coneixement que la Unitat de Vigilància Intensiva de Nounats (des d'ara UCIN) que cal ubicar en l'Hospital General Universitari de Sant Joan (Alacant), roman tancada per falta de personal sanitari que se n'ocupara.

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

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

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

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

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

La Llei orgànica 8/2006, de 4 de desembre, va modificar diversos aspectes de la Llei penal del menor (HO 5/2000, de 12 de gener); entre estos aquells relacionats amb els equips tècnics adscrits a la Fiscalia de Menors. Per tant, iniciarem l'anterior investigació a fi de conèixer si la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques havia dotat els equips esmentats del personal adequat.

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

Una vegada rebut l'informe sol·licitat a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, ens trobem a hores d'ara pendents de resoldre l'expedient.

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

Es va iniciar la investigació amb la finalitat de conèixer les actuacions realitzades i els projectes d'actuació en relació amb les places hospitalàries i els recursos previstos per als pacients de llarga estada. Amb este objecte vam demanar un informe a les Conselleries de Sanitat i Benestar Social.

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

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

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

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

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

En el moment de tancar el present informe, no ha conclòs la tramitació ordinària de l'expedient de referència.

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

Vam decidir sol·licitar un informe a l'Ajuntament d'Alcoi davant les denúncies formulades pels veïns del barri El Partidor. Segons sembla, al barri hi ha nombrosos habitatges en mal estat, diversos immobles en estat ruïnós, inclosos alguns de propietat municipal, i estan ocupats per persones amb el risc que això comporta.

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

S'investiga en esta queixa l'ampliació d'una pedrera al terme municipal d'Oliva amb possible afecció a sòl no urbanitzable protegit. La investigació s'estén a l'Ajuntament d'Oliva, Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació, així com a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge. L'expedient continua en tramitació a l'espera de rebre l'informe requerit a esta última administració.

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

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

L'habitatge en què residien dos menors no tenia les mínimes condicions higienicosanitàries. I a més els menors estaven a soles durant hores i fins i tot dies. Se'ls alimentava precàriament i, de vegades, les mares rebien homes als seus dormitoris, i els xiquets n'estaven fora durant la cohabitació, soles i sense cap atenció. Algunes vegades estes situacions s'estenien durant més d'un dia.

En el moment de concloure el present informe, estem esperant rebre l'informe que vam requerir a la Conselleria de Benestar Social.

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

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

El desallotjament es va realitzar durant el matí del divendres dia 27/07/07. Es va produir com a conseqüència de dues actuacions paral·leles. Una portada a terme per l'equip de serveis socials de referència i dirigida a les famílies amb menors; i l'altra de la Policia Local de València amb l'objectiu de desallotjar totalment l'assentament. La mateixa setmana, la fiscal de Menors de València havia instat la Generalitat a la protecció dels menors residents en les naus. Durant el desallotjament estaven presents també efectius de la unitat X4 i del servei municipal d'atenció a immigrants SPAI.

Arran d'estes informacions, vam cursar petició d'informe a fi de conèixer les intervencions portades a terme des de la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament de València des del moment en què van tenir coneixement de l'assentament i de quina és la situació actual de les persones desallotjades.

En el moment de concloure el present informe, estem esperant rebre la informació requerida a l'Ajuntament de València.

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

Atés que ha transcorregut quasi un any des de la promulgació de la Llei de la dependència i a fi de conèixer-ne el grau de compliment en la nostra Comunitat, vam considerar convenient iniciar una investigació d'ofici. Amb este objectiu, vam demanar, a la Conselleria de Benestar Social, informació suficient sobre l'activitat portada a terme per l'administració valenciana per a la implantació de la llei i, especialment, per a assolir el compliment de la disposició final primera de la Llei de la dependència, així com altres informacions necessàries per a proveir correctament l'expedient.

Hem rebut l'informe que vam requerir a l'administració afectada i, a hores d'ara, la queixa es troba en fase d'estudi i resolució.

Queixa iniciada d'ofici núm. 22/2007 (expedient núm. 071552), sobre denegació de permís de residència a un ciutadà senegalés.

A través de l'Àrea d'Igualtat i Participació Ciutadana del Síndic, el col·lectiu intercultural Verge del Remei ens va assabentar de la situació d'un jove de nacionalitat senegalesa, a qui se li va denegar el permís de residència per no acreditar la residència a Espanya durant més de tres anys ni ingressos suficients.

Després de la corresponent investigació efectuada amb la Subdelegació del Govern a Alacant, vam acordar el tancament de la queixa perquè s'havia solucionat favorablement el problema plantejat pel ciutadà.

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

Decidírem iniciar una actuació d'ofici tendent a determinar quina és la pràctica professional seguida pel Col·legi d'Advocats de Castelló quant a l'assignació dels lletrats pertanyents a este torn especialitzat.

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

En l'actualitat, estem esperant rebre el corresponent informe del Col·legi d'Advocats de Castelló.

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

Vam obrir una queixa d'ofici en idèntic sentit que l'anterior sobre l'actuació seguida pel Col·legi d'Advocats d'Alacant.

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

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

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

Davant les circumstàncies anteriors, esta institució va considerar pertinent iniciar una actuació d'ofici que determinara quina és la situació sanitària en la localitat esmentada.

B) QUEIXES INICIADES A INSTÀNCIA DELS CIUTADANS

I. URBANISME, HABITATGE I MEDI AMBIENT

a) URBANISME

1. Introducció

Quant a les matèries d'urbanisme i habitatge, ens han estat plantejades pels ciutadans 310 queixes, una xifra que representa el 17% del total de queixes presentades durant l'any 2007, de manera que s'ha mantingut l'increment pel que fa al 2005 i 2006, anys en què les queixes sobre urbanisme i habitatge van representar un 16% i 17%, respectivament.

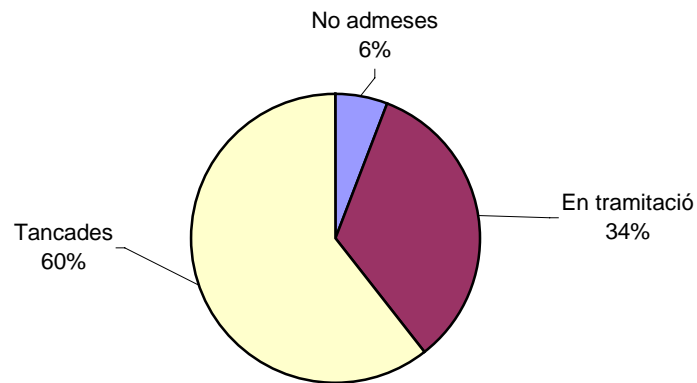
A continuació, donarem compte de les queixes que considerem especialment rellevants i que volem destacar sobre la base de criteris de selecció, com ara que hagen afectat un nombre important de ciutadans, la seua repercussió o transcendència social, la reiteració, novetat o excepcionalitat del problema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

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

2. Urbanisme en xifres

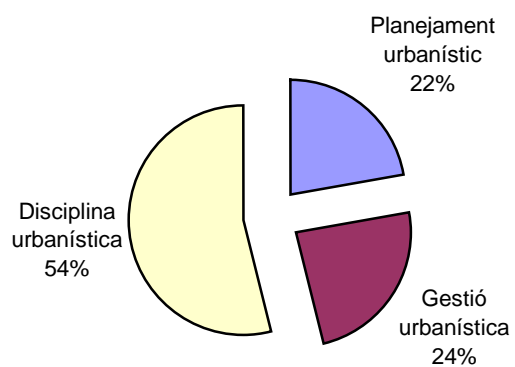
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	15	5,81%
En tramitació	87	33,72%
♦ <i>En tràmit normal</i>	87	33,72%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	156	60,47%
♦ <i>Per solució</i>	56	21,71%
♦ <i>Se solucionarà</i>	38	14,73%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	22	8,53%
♦ <i>Altres motius</i>	20	7,75%
♦ <i>Resolucions</i>	20	7,75%
• Acceptades	16	6,20%
• No acceptades	4	1,55%
Total queixes	258	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea d'Urbanisme	Queixes
Planejament urbanístic	57
Gestió urbanística	62
Disciplina urbanística	139
Total Àrea d'Urbanisme	258



3. Planejament urbanístic

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

En este apartat ens referirem als següents temes importants: l'engegada i el funcionament d'una subestació elèctrica al barri de Patraix de València; la construcció d'un hotel i un camp de golf a Picassent; la ubicació d'indústries al costat d'un barri residencial de Novelda i la inexistència de declaració d'impacte ambiental de la subestació d'energia elèctrica situada a Granja de Rocamora.

La preocupació veïnal existent per la construcció i el funcionament de la subestació elèctrica situada al barri de Patraix de València va motivar l'obertura d'ofici d'una investigació (queixa núm. 050850) que ha finalitzat satisfactòriament per als veïns afectats en el sentit que la subestació no ha entrat en funcionament i està previst el seu trasllat a un altre emplaçament més adequat.

Les tres administracions públiques amb competències en esta matèria (estatal, autonòmica i local) van acceptar finalment les nostres recomanacions.

L'Ajuntament de València i la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge van acceptar la nostra recomanació en el sentit que, en l'àmbit de les respectives competències, no es permetera el funcionament de la subestació elèctrica de Patraix, subjecta a la prèvia obtenció de llicència d'activitat qualificada o ambiental, a una distància inferior a 2.000 metres, comptadors des del nucli més pròxim de població agrupada.

Així mateix, vam comunicar la nostra recomanació al Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç en el sentit que no s'autoritzara l'establiment de línies elèctriques d'alta tensió dins la zona de servitud del ferrocarril ni es permetera que els cables d'alta tensió pogueren situar-se per sota de l'altura mínima de 3 metres de distància respecte de la catenària del tren.

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

En concret, els fets denunciats eren els següents: el promotor havia iniciat, i quasi conclòs, les obres sense tenir la concessió de volum d'aigua residual tractada per part de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer i, segons sembla, estava usant aigua procedent de la Sèquia Real del Xúquer per al reg del camp de golf i zones verdes.

En la denúncia presentada per l'autor de la queixa davant el Servei Territorial de Planificació i Ordenació Territorial de la Conselleria de Territori i Habitatge a València,

es demanava la revisió de la declaració d'interés comunitari emesa i la incoació de l'oportú expedient sancionador.

En el moment de redactar este informe anual, estem esperant rebre la contestació a les nostres recomanacions per part de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge en el sentit que, tenint en compte que no s'han negat expressament els incompliments denunciats per l'associació autora de la queixa, s'acorde la iniciació del procediment corresponent i la tramitació de l'expedient de caducitat de la declaració d'interés comunitari, amb audiència de l'interessat i de l'Ajuntament de Picassent, sense perjudici d'imposar, si escau, les sancions i mesures cautelars escaients.

També seguim esperant rebre la preceptiva contestació a les recomanacions que vam dirigir a l'Ajuntament de Novelda (queixa núm. 061234), com a conseqüència de les denúncies presentades per l'associació de Veïns L'Amistat del barri de l'Estació i motivades per les insuportables molèsties que patixen diàriament com a conseqüència de la ubicació i proliferació d'indústries, fàbriques i magatzems al costat dels seus habitatges. Les nostres recomanacions van ser les següents:

- a) Accelerar, en la mesura que siga possible, el procés d'elaboració i aprovació del nou pla general d'ordenació urbana, amb l'objecte de garantir l'ús residencial del barri de l'Estació com a exclusiu, i declarar expressament la incompatibilitat amb l'ús industrial per a preservar la qualitat de vida dels veïns.
- b) Mantenir els contactes amb els propietaris de les empreses allí existents amb la finalitat d'impulsar i incentivar el seu trasllat als polígons industrials del municipi.
- c) Ordenar la demolició de l'ampliació de la nau industrial construïda sense llicència d'obres, el cessament del subministrament d'aigua i d'energia elèctrica per part de les empreses subministradores i la anotació de la resolució administrativa, i que s'ordene la restauració de la legalitat infringida en el registre de la propietat.
- d) Decretar el tancament de les activitats que estan funcionant sense tenir la corresponent llicència municipal, amb audiència prèvia al titular de l'activitat per termini de quinze dies, i evitar, en la mesura que siga possible, l'obertura de nous locals que servixen com a magatzems de les empreses allí situades, l'expansió i el creixement de les quals estén i generalitza les molèsties per a tot el barri.
- e) Continuar amb la vigilància policial en la zona per a evitar la circulació de carretons elevadors que transporten la càrrega en condicions inadequades de visibilitat i que generen un gran perill per als usuaris de la via pública, així com l'ocupació dels carrers mitjançant el dipòsit d'elements no autoritzats.
- f) Elaborar un pla acústic municipal d'àmbit zonal i adoptar les mesures que permeten la progressiva reducció dels nivells sonors del barri.

Finalment, i per a acabar amb l'exposició d'este apartat, en la queixa núm. 070434 vam recomanar a l'Ajuntament de Granja de Rocamora i a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, en l'àmbit de les respectives competències, i de

manera coordinada, es dirigisquen a l'empresa titular de la subestació per a comunicar-li la necessitat i conveniència d'obtenir la declaració favorable d'impacte ambiental, així com la llicència ambiental.

L'Ajuntament ha acceptat les nostres recomanacions i la Conselleria encara no ens ha contestat.

3.2 Sobre l'exercici de la potestat de planejament

Han estat moltes les recomanacions i els suggeriments que hem dictat en este 2007 sobre la redacció i l'aprovació dels plans urbanístics.

Entre totes les nostres resolucions, donarem compte de les emeses en els següents expedients de queixa: el pla parcial de Rabassa a Alacant; els 3 programes d'actuació integrada en els municipis de Parcent i l'Atzúvia, i finalment, els programes d'actuació integrada del Perellonet a València amb incidència en el parc natural de l'Albufera.

En el moment de redactar este informe anual, hem tornat a requerir a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, l'informe sobre l'acceptació o el rebuig de les nostres recomanacions, abans que es pronuncie sobre l'aprovació definitiva del pla parcial de Rabassa:

1. Que no s'aprove el pla parcial de millora ni el programa d'actuació integrada del sector Rabassa sense revisar prèviament el pla general d'ordenació urbana de 1987.

2. Que s'acorde la suspensió de la tramitació del referit pla parcial i programa d'actuació integrada mentre les deficiències detectades en esta resolució no siguen corregides i resoltes degudament:

a) Que es tinga en compte la incidència que, per al projecte urbanístic de Rabassa, té el Pla d'acció territorial de l'entorn metropolità d'Alacant i Elx (PATEMAE) en el sector de Rabassa, concretament, en relació amb:

- La classificació de les llacunes de Rabassa com a "sòl no urbanitzables d'especial protecció.

- La suspensió dels acords aprovatoris de nous programes des de l'11 de març de 2005, data de la convocatòria de la informació pública del PATEMAE, i fins que este s'aprove definitivament, amb una durada màxima de 2 anys.

b) La necessitat d'elaborar i exposar al públic per a al·legacions, abans de l'aprovació, un estudi per a l'avaluació ambiental estratègica, en el qual siguen examinats i avaluats amb el grau de detall i rigor exigits, tant els efectes socioeconòmics (afeccions a l'ocupació, la inversió, la renda, el valor del sòl i de les edificacions, les variacions sobre la població resident, el seu nivell de formació, salut, seguretat i qualitat de vida en general) com els urbanísticoterritorials (l'accessibilitat, mobilitat, equilibri territorial, la

segregació espacial dels assentaments i la renovació urbana), i que es redacte i s'aprove un estudi de paisatge.

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

d) La convocatòria d'un nou concurs per a la selecció de l'urbanitzador, ajustat a les previsions de la nova Llei urbanística valenciana.

D'altra banda, en la mateixa situació ens trobem en la queixa núm. 060429, referida als programes d'actuació integrada El Replà, El Cantalar i La Solana a Parcent (Alacant). Encara no hem rebut contestació per part de la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge a la nostra recomanació consistent que se suspenga la tramitació dels programes d'actuació integrada El Replà, El Cantalar i La Solana, i que no s'aproven definitivament mentre no s'obtinga l'informe favorable de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer acreditatiu de l'existència de recursos hídrics suficients.

L'Ajuntament de Parcent ha sol·licitat a la Conselleria, abans que siga acordat, si escau, l'aprovació definitiva per part d'esta, la devolució dels tres programes d'actuació integrada.

Una vegada dit això anterior, en la queixa núm. 070106, formulada per l'associació per la protecció mediambiental de l'Atzúvia (Gelibre), es manifestava la disconformitat amb l'aprovació dels tres programes d'actuació integrada dels sectors 1, 3 i 7 de les normes subsidiàries.

La referida associació en sol·licita la paralització i que no se'n concedisca l'aprovació definitiva, entre d'altres, per les raons següents:

a) Necessitat d'elaborar, amb caràcter previ, un pla general d'ordenació urbana (des d'ara, PGOU) en què es ponderen totes les necessitats integrals del municipi i es puga ordenar el seu creixement sostenible.

b) Els tres programes d'actuació integrada i les normes subsidiàries manquen d'un estudi d'impacte ambiental.

c) El creixement projectat pels tres programes d'actuació integrada és insostenible i improcedent perquè es projecta sobre 1.145.009 m² de sòl forestal i preveu la construcció de 1.958 nous habitatges.

d) No existix el preceptiu informe de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer sobre la disponibilitat de recursos hídrics, ni tampoc consta que s'haja sol·licitat i no s'haja emés; en este cas caldrà entendre'l desfavorable.

En l'actualitat, hem tornat a requerir la preceptiva contestació a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, respecte de les recomanacions següents:

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

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

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

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

Per a concloure amb este epígraf, volem destacar la queixa núm. 070680, presentada per l'associació Defensors del Parc Natural de l'Albufera, i en la qual s'exposava el rebuig dels programes d'actuació integrada que afecten el barri del Perellonet i se sol·licitava les següents qüestions que no havien estat satisfetes per l'Ajuntament de València:

a) La contestació motivada i detallada de les al·legacions presentades pels veïns.

b) L'anul·lació dels projectes per pretendre desenvolupar-se en una “zona urbana de protecció especial”.

c) La limitació dels volums i nivells de construcció a un màxim de 2 altures, especialment en el programa d'actuació integrada del Perellonet Nord, a causa de la proximitat a la gola i a la zona de reserva ecològica de La Punta.

d) L'obtenció de la declaració d'impacte ambiental favorable en totes les actuacions que es desenvolupen en l'àmbit del parc natural de l'Albufera.

L'Ajuntament de València ha acceptat les nostres recomanacions en el sentit que, amb independència de contestar motivadament les al·legacions presentades als instruments d'ordenació urbanística que afecten la partida del Perellonet, mantinguen, de manera conjunta amb l'associació autora de la queixa, les reunions de treball que siguen necessàries per a assolir el màxim consens possible entre les diferents parts afectades i garantir la total protecció del parc natural de l'Albufera.

3.3 Patrimoni històric, artístic i cultural

Entre totes les queixes que hem tramitat i resolt enguany sobre esta matèria, volem destacar la presentada per l'entitat cívica Recuperem La Model (queixa núm. 060796), en què es planteja que l'antic recinte penitenciar de la ciutat de València es preserve adequadament, atesos els valors arquitectònics i històrics singulars que posseïx, així

com que es possibilita la seua rehabilitació perquè s'hi situen les corresponents dotacions socioculturals de les quals manquen els barris circumdants a este edifici.

L'associació autora de la queixa considera que la figura més adequada referent a això per a harmonitzar les al·ludides finalitats és la declaració d'este conjunt arquitectònic com a bé de rellevància local.

L'Ajuntament de València, després d'exposar les raons que considera, no accepta les nostres recomanacions que es dicte resolució i es notifique en la forma escaient a l'autor d'esta queixa respecte de les sol·licituds de nul·litat de ple dret que va formular davant este ajuntament, com també que s'instruïska el corresponent procediment per a la revisió d'ofici de l'acord plenari de data 27 de març de 2002, a fi que es declare el conjunt arquitectònic "Presó Model" de la ciutat de València bé de rellevància local.

4. Gestió urbanística

L'execució i el desenvolupament dels plans urbanístics també han constituït l'objecte de moltes queixes presentades en el 2007, entre les quals destaquem les següents: el programa d'actuació integrada del parc Ansaldo a Sant Joan d'Alacant; la requalificació de zona verda al municipi de Busot; la inclusió de sòl urbà en una unitat d'execució que cal desenvolupar mitjançant un programa d'actuació integrada a Bétera; l'execució d'un projecte d'expropiació a Polop de la Marina i la conversió a privat d'un equipament públic.

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

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

- Equiparació del règim de limitació del preu del sòl de l'habitatge de protecció oficial amb el d'habitatges socials o habitatges de protecció pública o habitatges concertats, on no opera la limitació del 15% i que s'hi pretén aplicar.
- Reducció del valor cadastral dels terrenys sobre la base fictícia consistent a determinar que han passat de la categoria de sòl urbà a la de sòl no urbanitzable, sense haver concorregut cap expedient reclassificador.
- Equiparació de la posició de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, a la de l'urbanitzador que en el programa adquireisca el compromís de promoure habitatges socials, quan l'Institut Valencià de l'Habitatge, una vegada urbanitzats els terrenys, adjudica parcel·les a promotors immobiliaris que construeixen i comercialitzen

habitatges de qualsevol règim de protecció sense que els arriben les limitacions d'habitatge de protecció oficial.

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

D'altra banda, l'associació de veïns de la urbanització Foia dels Ànecs (queixa núm. 061070) denunciava que l'Ajuntament de Busot, en l'aprovació provisional del nou pla general d'ordenació urbana, pretén requalificar la superfície de la urbanització destinada a zona verda, de manera que passe a disposar d'edificabilitat residencial.

Els veïns assenyalaven que en el 1989 es va acordar la cessió d'estos espais a l'Ajuntament i que, des de llavors, pràcticament no han tingut manteniment ni s'han condicionat.

Els veïns estan disconformes amb una eventual reclassificació dels sòls i sol·liciten que es condicionen com a zones verdes.

L'Ajuntament de Busot va acceptar les nostres recomanacions en el sentit que, abans d'aprovar el nou planejament general per a la població, clarifique el règim de titularitat de la superfície controvertida, inicialment destinada a zones verdes per a la urbanització Foia dels Ànecs, que, segons sembla, va ser objecte de cessió al municipi en el 1989, a l'efecte que les decisions finals sobre el planejament de la zona siguen conformes al dret.

Un altre problema de gestió urbanística que volem esmentar és el que hem investigat en la queixa núm. 061336, presentada pels propietaris d'una parcel·la pertanyent a la urbanització Montesano, la qual ha estat urbanitzada fa poc per l'Ajuntament de Bétera, i que, sense conèixer els motius, ha estat inclosa en l'àmbit d'actuació R-21, en què han d'afrontar el pagament d'una elevada quantitat de diners i cedir la meitat de la seua propietat.

L'Ajuntament de Bétera no va acceptar de forma justificada les nostres recomanacions en el sentit que, llevat d'informe tècnic en contra que justifique la condició de sòl urbanitzable i la procedència de mantenir-lo dins el sector R-21, s'excloge la parcel·la dels autors de la queixa del referit sector de sòl urbanitzable, tenint en compte que els terrenys que són sòl urbà consolidat no poden ser inclosos en unitats d'execució i no han de cedir aprofitament urbanístic.

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

En el moment de redactar este informe anual, l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant encara no ha contestat al nostre suggeriment que, en el procediment de reparcel·lació, els serveis tècnics tinguen en compte la valoració aportada per la ciutadana, i efectuen un contrast objectiu en relació amb la proposició de l'urbanitzador, atenent a les valoracions que han de regir en esta matèria d'acord amb el que hi ha establert en la Llei del sòl.

D'altra banda, en la queixa núm. 070415 es denunciava la falta de motivació de l'Ajuntament de Polop de la Marina en contestar les al·legacions presentades en el tràmit d'informació pública del projecte d'expropiació Execució del vial perimetral sud en nucli antic partida de Xirles”.

L'Ajuntament de Polop de la Marina no va acceptar les nostres recomanacions en el sentit que examinara en profunditat la possibilitat d'executar el vial de manera que el seu traçat respectara una reculada suficient amb l'objecte de no generar danys i perjudicis a l'habitatge de l'afectat, i que adoptara les mesures necessàries per a evitar els riscos derivats de les possibles col·lisions de vehicles contra l'immoble, la contaminació acústica i el desnivell existent, i que resolguera motivadament i detalladament les al·legacions sobre la inadequació del procediment de taxació conjunta i la insuficiència del preu just expropiatori.

Finalment, l'autor de la queixa núm. 070514 ens manifestava la seua disconformitat amb la presumpta requalificació urbanística operada en la urbanització Vista Calderona de la Pobla de Vallbona, la qual implicaria la conversió d'un equipament públic a privat, i, segons el seu parer, es reduirien les zones comunes de la urbanització i es permetria la construcció d'un hotel apartament que no beneficiaria els futurs residents de la urbanització.

L'Ajuntament de la Pobla de Vallbona no va acceptar justificadament les nostres recomanacions que, en compliment de la qualificació urbanística atorgada pel pla parcial del sector R-9, respectara l'ús donat a la parcel·la per a la construcció d'un equipament privat denominat centre social.

5. Disciplina urbanística

En este epígraf, referit als incompliments de la normativa urbanística, donarem compte principalment de quatre grans problemàtiques que hem investigat en el 2007: la negativa o l'excessiva tardança a facilitar la informació urbanística sol·licitada pels ciutadans; la necessitat d'obtenir determinades llicències municipals i autoritzacions autonòmiques per a realitzar actes d'ús i transformació del sòl; les ordres dirigides als propietaris de béns immobles perquè els mantinguen en adequades condicions de seguretat, higiene, ornament i salubritat, i finalment, la passivitat a incoar i resoldre els expedients de restauració de la legalitat urbanística i el sancionador davant les construccions que es realitzen sense llicència o l'incompliment de les condicions d'esta.

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

L'objecte de la queixa núm. 061473 versava sobre la deficient informació urbanística facilitada per l'Ajuntament de Peñíscola en relació amb un conveni urbanístic pel qual s'adscribia determinat sòl de propietat privada a sòl dotacional públic, per a la construcció d'una estació depuradora d'aigües residuals, i en què l'Ajuntament havia realitzat una reserva d'aprofitament en compensació d'esta cessió.

L'Ajuntament de Peñíscola, a pesar d'haver exposat al públic el conveni urbanístic amb posterioritat a la seua aprovació —la legislació urbanística exigeix que se sotmeta a informació pública abans de la seua aprovació—, no va acceptar la nostra recomanació que es facilitara la informació sol·licitada pel ciutadà afectat.

D'altra banda, en la queixa núm. 070121 es demanava a l'Ajuntament d'Aspe una resolució expressa i motivada respecte de totes les qüestions plantejades en els escrits d'al·legacions presentats dins els diferents períodes d'informació pública del projecte de reparcel·lació de la unitat d'execució 7.3 del sòl urbanitzable detallat industrial, del vigent pla general d'ordenació urbana.

L'Ajuntament d'Aspe va acceptar la nostra recomanació en el sentit de resoldre motivadament totes les qüestions plantejades en els escrits d'al·legacions presentats i en els quals puga articular l'autor de la queixa, i facilitar en tot moment la màxima informació sobre el desenvolupament urbanístic de la unitat d'execució 7.3 del sòl urbanitzable detallat industrial del vigent pla general d'ordenació urbana.

Per concloure este epígraf, donem compte de la queixa núm. 070771, en la qual s'expressava la disconformitat amb la passivitat de l'Ajuntament de Parcent per no contestar a una sol·licitud d'informació urbanística presentada quasi un any abans, i en la qual es demanava conèixer si determinats programes d'actuació integrada afectaven unes finques propietat de la sol·licitant.

L'art. 4.d) de la Llei 8/2007, de 28 de maig, del sòl, igual que feia el seu antecessor art. 6.2 de la Llei 6/1998, de 13 d'abril, sobre règim del sòl i valoracions, vigent quan es va presentar la sol·licitud d'informació urbanística, reconeixen el dret dels ciutadans a “ser informats per l'Administració, de forma completa, per escrit i dins un termini raonable, del règim i de les condicions urbanístiques aplicables a una finca determinada”.

Este termini raonable és concretat en un mes per la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, en l'art. de la qual 6.4 es disposa que “tot interessat té dret que l'administració competent l'informe per escrit, en el termini d'un mes, del règim i de les condicions d'ordenació, gestió, ús, aprofitament i programació urbanístics aplicables a una parcel·la o àmbit determinat.”

En el cas que ens ocupa, este termini d'un mes que té l'Ajuntament de Parcent per a contestar les sol·licituds d'informació urbanística s'ha incomplert greument, ja que s'ha tardat més d'un any a facilitar la informació sol·licitada per l'autora de la queixa, qui encara no ha rebut en el seu domicili cap notificació per part de l'Ajuntament.

La passivitat de l'Ajuntament a concedir la informació sol·licitada ha deixat la interessada, durant tot este temps, en una situació d'absoluta indefensió, ja que, davant la ràpida aprovació municipal d'uns programes d'actuació integrada, la sol·licitant ha mancat de la necessària informació urbanística per a exercir una eficaç defensa dels seus drets i interessos legítims, i desconeixia si la seua propietat estava compresa dins de l'àmbit d'aplicació material dels referits projectes urbanístics i, per tant, si hi seria afectada o no.

En este sentit, cal tenir molt present que l'art. 9.2 del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana reconeix que “tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial i en un termini raonable”.

En l'actualitat, ens trobem esperant que l'Ajuntament de Parcent ens conteste el nostre recordatori del deure legal de dictar i notificar, en el termini màxim d'un mes, resolució expressa i motivada en contestació a les sol·licituds d'informació urbanística que presenten els ciutadans, i en este cas ha de practicar, sense més demora, la corresponent notificació a l'autora de la queixa, ja que no ha rebut fins a hores d'ara la resolució municipal dictada en contestació a la seua sol·licitud d'informació urbanística presentada fa més d'un any.

5.2 Les llicències urbanístiques

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

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

Estem esperant rebre la corresponent contestació a les nostres recomanacions per part de l'Ajuntament d'Alacant:

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

b) Quant a les infraccions urbanístiques comeses en els locals número 3 i 4, tramitar i resoldre, al més aviat possible i de manera urgent, els expedients de restauració de la

legalitat urbanística conculcada i sancionador, i ordenar a l'infractor la demolició de les obres il·legals i adoptar les mesures complementàries recollides en l'art. 225.2 de la Llei urbanística valenciana: el cessament del subministrament d'aigua, d'energia elèctrica, gas i telefonia, la anotació de la resolució administrativa en què s'ordene la restauració de la legalitat infringida en el registre de la propietat i la comunicació de l'ordre de restauració a l'organisme encarregat del cadastre immobiliari.

D'altra banda, en la queixa núm. 061707 es denunciava la inexistència de llicència municipal ni autorització autonòmica per a traslladar un ficus monumental, i s'hi adjuntava un dossier amb aproximadament unes 4.000 signatures, i s'hi manifestava que l'Ajuntament d'Alacant no havia atés una sol·licitud en què es demanava que s'adoptaren les mesures de protecció cautelar del referit arbre monumental, a l'empara del que disposen els art. 4.3 i 4.4 de la Llei 4/2006, de 19 de maig, de patrimoni arbori monumental de la Comunitat Valenciana.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació que no s'autoritzara el trasplantament del ficus i es reconsiderara el projecte de construcció del Centre Multifuncional de Benalua de forma i manera que el ficus fóra adequadament protegit i integrat en l'entorn de l'edifici dotacional, la prompta construcció del qual resulta necessària per a millorar l'atenció sociosanitària dels veïns del barri de Benalua.

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

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

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

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

El nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en els arts. 10.3 i 16, disposa que l'actuació de la Generalitat s'haurà de centrar primordialment en la no-discriminació i en els drets de les persones amb discapacitat i les seues famílies a la igualtat d'oportunitats, la integració i l'accessibilitat universal en qualsevol àmbit de la vida pública, social, educativa o econòmica, i que la Generalitat haurà de garantir el dret d'accés a un habitatge digne dels ciutadans valencians, i s'hi indica que, per llei, es regularan les ajudes per a promoure este dret, especialment a favor de les dones maltractades i de les persones afectades per alguna discapacitat.

En estos moments, l'Ajuntament de Gandia no ha contestat la nostra recomanació que, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida de les persones discapacitades, mantinga les reunions que siguen necessàries amb els veïns sol·licitants de la llicència d'obres per a introduir en el projecte les modificacions oportunes que permeten la instal·lació de l'ascensor.

5.3 La intervenció municipal mitjançant ordres d'execució

En la queixa núm. 051647 es denunciava l'existència d'un solar, al costat de l'edifici on té el seu habitatge la persona afectada, que es troba semiclos i en unes condicions lamentables de neteja, ja que nombrosos amos de gossos l'utilitzen per a dipositar allí els excrements dels animals.

L'Ajuntament d'Alacant va acceptar la nostra recomanació en el sentit d'acordar l'obertura al propietari del solar d'un expedient sancionador per mantenir el terreny en unes lamentables condicions higienicosanitàries, així com la imposició d'ordre d'execució per al seu clos i neteja immediata, i advertir de l'execució subsidiària de l'anterior per al cas d'incompliment.

Idèntic problema va ser objecte de la queixa núm. 060904, en la qual es detallava el lamentable estat de brutícia i les deficients condicions higienicosanitàries d'un solar a Almàssera.

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

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

L'Ajuntament d'Almàssera encara no ha contestat a la nostra recomanació que, davant l'incompliment de l'ordre d'execució dirigida al propietari del sòl rústic perquè el mantinga en adequat estat de neteja i en bones condicions higienicosanitàries, es dispose l'adopció de les mesures arrellegades en l'art. 212.3 de la Llei urbanística valenciana: l'execució subsidiària i la imposició de multes coercitives.

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

Els principals problemes plantejats en les queixes presentades en el 2007 es referixen, no només a la passivitat dels ajuntaments per a acordar l'inici de l'expedient de restabliment de la legalitat urbanística conculcada i l'expedient sancionador, sinó també, i sobretot, al retard en la seua tramitació, resolució i efectiu compliment de les ordres de demolició i les corresponents sancions.

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

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

Una vegada obtinguda l'autorització, ha de sufragar i avançar el cost de l'enderrocament, el que implica una important càrrega per als minsos pressupostos municipals, ja que, encara que després pugui intentar cobrar a l'infractor l'import del que ha invertit mitjançant l'aplicació del procediment de constrenyiment previst en el Reglament general de recaptació, són moltes les ocasions en què el deute es declara fallit davant la insolvència de l'infractor.

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

Així, per exemple, en la queixa núm. 060143, l'Ajuntament de Peñíscola encara no ha contestat al nostre recordatori del deure legal d'acordar l'execució forçosa del decret de demolició incomplert per l'infractor, i d'adoptar, a més, les mesures complementàries recollides en l'art. 225.2 de la Llei urbanística valenciana: el cessament del subministrament d'aigua, d'energia elèctrica, gas i telefonia, la anotació de la resolució administrativa en què s'ordene la restauració de la legalitat infringida en el registre de la propietat i la comunicació de l'ordre de restauració a l'organisme encarregat del cadastre immobiliari.

En idèntic estat de tramitació es troba la queixa núm. 061516, en la qual vam dirigir a l'Ajuntament de Xàtiva les recomanacions següents:

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

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

D'altra banda, el retard a acordar l'execució subsidiària de l'ordre de demolició dictada per l'Ajuntament de Vinaròs en la queixa núm. 070462 va propiciar la nostra recomanació que, en cas d'incompliment de l'ordre de demolició dictada, es dispose l'execució subsidiària per l'ajuntament a càrrec de l'obligat, així com la incoació del preceptiu expedient sancionador. Seguim esperant la contestació de l'ajuntament sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació.

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

b) HABITATGE

1. Introducció

Enguany, 2007, el tema més denunciat en les queixes sobre habitatge segueix sent la insuficient oferta d'habitatges de protecció pública: són moltes les persones que duen diversos anys esperant un habitatge i que, a causa que són escassos, encara no hi han pogut accedir.

Les llistes d'espera per a accedir a un habitatge de protecció pública segueixen sent molt extenses.

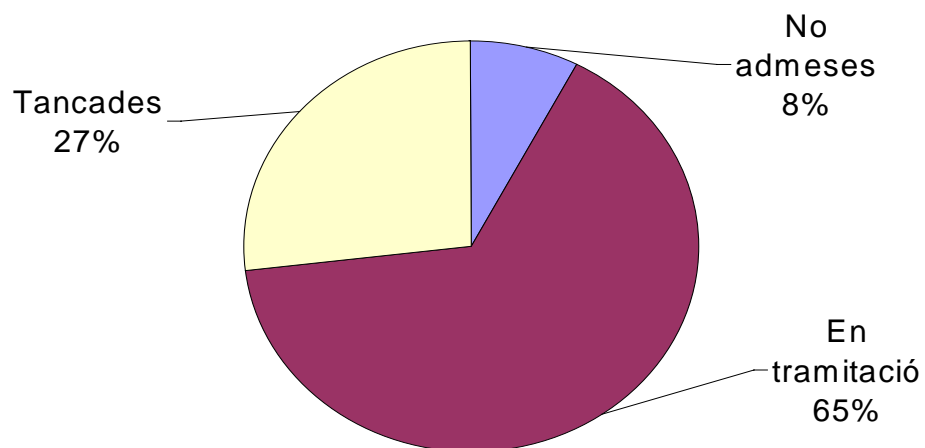
Juntament amb la insuficiència d'habitatges de protecció pública, en el 2007 també hem investigat les següents problemàtiques: el deficient estat de conservació d'alguns habitatges de protecció pública propietat de l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA; l'amortització anticipada de crèdits hipotecaris; la denegació d'ajudes i subvencions previstes en els plans habitatge estatal i autonòmic; la realització d'obres per a garantir l'accessibilitat dels immobles i habitatges per a les persones discapacitades, i també els defectes constructius en habitatges de protecció pública i de renda lliure.

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

2. Habitatge en xifres

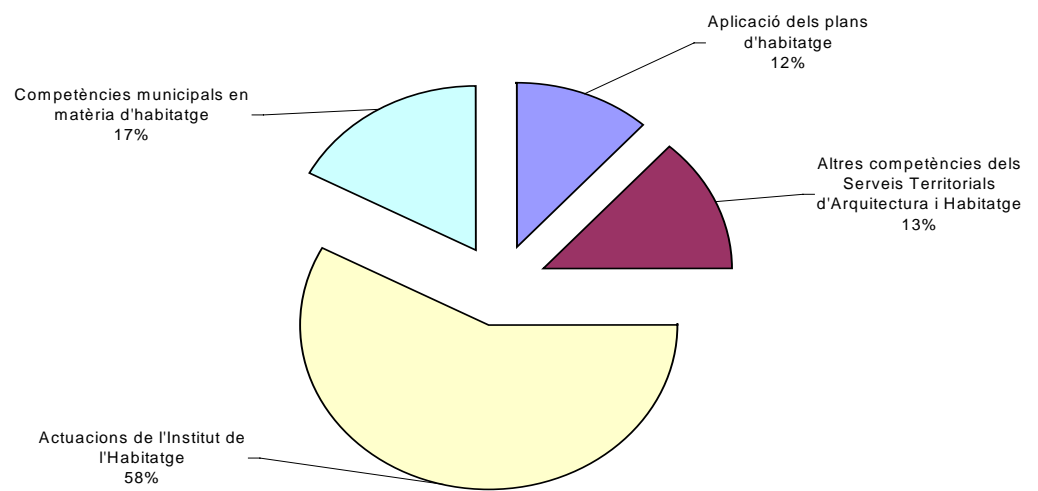
2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	4	7,69%
En tramitació	34	65,38%
♦ <i>En tràmit normal</i>	34	65,38%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	14	26,92%
♦ <i>Per solució</i>	2	3,85%
♦ <i>Se solucionarà</i>	4	7,69%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	5	9,62%
♦ <i>Altres motius</i>	3	5,77%
♦ <i>Resolucions</i>	0	0,00%
• Acceptades	0	0,00%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	52	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea d'Habitatge	Queixes
Aplicació dels plans d'habitatge	6
Altres competències dels Serveis Territorials d'Arquitectura i Habitatge	7
Actuacions de l'Institut Valencià de l'Habitatge	30
Competències municipals en matèria d'habitatge	9
Total Àrea d'Habitatge	52



3. Escassetesa d'habitatges de protecció pública i llargues llistes d'espera

Entre les queixes que hem tramitat enguany, són moltes les que tenen com a objecte la falta d'adjudicació d'habitatges protegits a persones que complixen amb tots els requisits i duen diversos anys en la llista d'espera sense poder accedir-hi a cap.

El Síndic de Greuges constata, any rere any, les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, a causa, principalment, que n'hi ha un nombre insuficient.

A més, si a això afegim que alguns habitatges es troben situats en barris socialment deprimits i degradats, la situació encara es complica més, ja que algunes de les persones necessitades d'habitatge amb una vida normalitzada, són poc inclinades a viure en un entorn conflictiu i problemàtic.

Així, en la queixa núm. 060958, se'ns explicava que feia més de 5 anys que s'havia sol·licitat un habitatge de protecció pública, i que a hores d'ara encara no li havia estat adjudicat.

La Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge (Institut Valencià de l'Habitatge, SA, IVHSA), reconeix expressament el retard quan afirma en l'informe que remet a esta institució que: “en l'actualitat, són moltes les dificultats existents per a satisfer la nombrosa demanda d'habitatge protegit, i encara més si afegim la circumstància que algun dels habitatges es troba en barris en els quals podria resultar complicada la convivència amb famílies molt desestructurades.”

No obstant això, en este cas concret, juntament amb el temps que duu sol·licitant un habitatge la interessada, des de l'any 2000 —encara que en el 2002 va renovar la seua sol·licitud—, cal destacar les especials raons d'urgència que concorren, ja que, segons es desprén de la cèdula de citació emesa pel jutjat de primera instància núm. 6 d'Alacant en el judici verbal de desnonament per falta de pagament, l'autora de la queixa pot quedar-se al carrer en breu, ja que se li advertix que si la sentència és condemnatòria i no es recorre, en serà desallotjada el pròxim dia 25 de gener de 2007.

L'IVHSA va acceptar la nostra recomanació que, al més aviat possible, es tramitara amb urgència la sol·licitud d'habitatge que presentara l'autora de la queixa i, en la mesura de les disponibilitats reals d'habitatge que existiren, s'adjudicara a la interessada un habitatge de protecció pública.

4. Defectes constructius en habitatges de protecció pública

L'autor de la queixa núm. 060650 es dirigix a esta institució per manifestar que ha sol·licitat reiteradament a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge, des de l'any 1988, la reparació de les humitats i els desperfectes existents en els garatges situats en un immoble a Aspe, i que no ha obtingut cap resultat satisfactori fins a hores d'ara.

La Conselleria ens indica que, després de la realització dels oportuns tràmits administratius, es va dictar proposta de resolució, per la qual es denega la reparació dels desperfectes per derivar-se de cas fortuït o força major, i informa, a més, que, des de la data del contracte de compravenda, incumbix a la comunitat de propietaris efectuar les reparacions necessàries per a mantenir l'immoble i les instal·lacions generals en adequat estat de conservació.

No obstant això, li vam raonar a la Conselleria que no podíem compartir esta conclusió per les següents raons que exposem a continuació:

a) Els veïns duen reclamant a l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, (IVHSA) la reparació dels desperfectes del garatge des de l'any 1988, és a dir, que les humitats i els forats en el sostre no van ser provocats per les fortes pluges esdevingudes al setembre de 2005, sinó que ja existien molt abans, en el 1988.

b) La intensitat de les precipitacions que van tenir lloc al setembre de 2005 no pot configurar-se com un cas fortuït o de força major, a fi d'excloure la responsabilitat patrimonial de l'Administració, consagrada en l'art. 106.2 de la Constitució espanyola.

La intensitat, i per tant, imprevisibilitat de les pluges esdevingudes en la localitat al setembre de 2005 no ha quedat demostrada o acreditada, i per això esta institució considera que no ens trobem davant un cas de força major i que la Conselleria hauria de fer-se càrrec de l'arranjament dels desperfectes del garatge, que s'estan reclamant pels veïns afectats des de 1988 i abans de signar els contractes de compravenda en 2005.

Finalment, l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA (d'ara endavant, IVHSA), va acceptar la nostra recomanació en el sentit que, al més aviat possible, adoptara les mesures oportunes per a assolir la total reparació dels desperfectes del garatge que s'està reclamant des de 1988, ja que no han estat causats per cas fortuït o força major.

5. Desnonament dels ocupants d'habitatges de protecció pública

L'autora de la queixa núm. 061541 es dirigix a esta institució per manifestar l'angoixant situació en la qual es troba, juntament amb els seus 7 fills, davant el desnonament que pretén portar a terme l'Institut Valencià de l'Habitatge per les denúncies presentades pels veïns, les quals van ser motivades pels problemes de convivència que es produïen en el seu domicili.

La persona afectada ens relata que “el meu futur m'aterrix, em veig al carrer amb els meus 7 fills. Els meus mitjans econòmics són escassos, m'és impossible afrontar un lloguer en el mercat privat. Estic percebent la renda activa d'inserció, una prestació que cobre per haver estat víctima durant tota la meua vida de constants maltractaments. Des dels Serveis Socials em donen suport amb una menuda ajuda mensual. La realitat és que a la fi de mes no tinc res per a donar a menjar als meus fills. La sort que tinc és que mengen, almenys una vegada al dia, en el centre escolar.”

Així les coses, vam requerir un informe a l'IVHSA perquè ens detallara els motius que impedeixen la suspensió del desnonament tenint en compte la desfavorable situació en la qual es troba l'afectada, amb 7 fills menors d'edat al seu càrrec i cobrant una menuda prestació per haver estat víctima dels maltractaments.

En l'informe que ens envia la Conselleria, sense fer referència expressa a quina és la situació actual, és a dir, sense aclarir si les molèsties generades als veïns per l'autora de la queixa persisteixen o no avui dia —no es detalla què ha passat des del 2005 fins a l'actualitat—, s'indica que l'IVHSA va iniciar un expedient administratiu de resolució de contracte i desnonament per realització d'activitats molèsties, insalubres, nocives, perilloses o il·lícites respecte de l'habitatge de referència, que va finalitzar amb la corresponent resolució de desnonament, dictada per la Direcció General d'Habitatge i Projectes Urbans, en data 21 de novembre de 2005.

La Conselleria conclou el seu informe manifestant que el dret d'accés, ús i gaudi d'un habitatge digne sempre ha de garantir-se sota unes mínimes normes de convivència entre la comunitat de veïns, per a no anar en perjudici dels interessos col·lectius, tal com arreplega la normativa vigent en este assumpte.

Atenent a estes consideracions, esta institució és conscient que l'accés a un habitatge digne ha de realitzar-se en adequades condicions d'integració per a no generar molèsties i perjudicis a la resta de veïns que ocupen idèntics o similars habitatges de protecció pública, i això, per a garantir una bona convivència entre ells.

Tot i que això és molt important, tampoc es pot perdre de vista que l'execució del desnonament pot deixar al carrer una dona amb els seus 7 fills menors d'edat, que cobra una menuda prestació per haver estat víctima dels maltractaments, i de l'informe remès per la Conselleria no es pot deduir que s'hi haja previst una solució, com a mínim temporal, per a evitar el problema de falta d'habitatge.

Esta institució no pot deixar de recordar que, en este cas, es troben en joc els arts. 39, 43 i 47 de la Constitució espanyola, els quals consagren el dret a la protecció social de la família i els drets del xiquet, el dret a la protecció de la salut i el dret a gaudir d'un habitatge digne i adequat, i s'hi estableix que els poders públics hauran de promoure les condicions necessàries i hauran d'establir les normes pertinents per a fer-lo efectiu.

En el moment de redactar este informe, continuem esperant rebre la preceptiva contestació per part de l'IVHSA a la nostra recomanació que s'adoptaren les mesures necessàries per a solucionar el problema de falta d'habitatge de l'autora de la queixa.

6. Habitatges de protecció pública inaccessibles per a les persones discapacitades

Si els habitatges de protecció pública segueixen sent escassos per a satisfer la demanda existent en l'actualitat, encara són més insuficients els que són accessibles per a persones discapacitades.

L'autora de la queixa núm. 061605 ens exposava que la seua mare duu diversos anys sol·licitant un habitatge de protecció oficial adaptat per a discapacitats en cadira de rodes, i que no ha rebut cap resultat satisfactori fins a hores d'ara, i això malgrat que es continuen construint habitatges de protecció pública per a persones discapacitades. A més, al·lega que no sap quins són els criteris que se segueixen per a concedir els habitatges adaptats de protecció oficial.

Amb l'objecte de contrastar estes al·legacions, vam requerir fins a 4 vegades un informe a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge sobre les qüestions concretes següents:

a) Detall de les actuacions realitzades per l'Institut Valencià de l'Habitatge per a facilitar l'accés a un habitatge adaptat per a discapacitats en cadira de rodes.

La Conselleria ens informa que l'autora de la queixa va resultar ser adjudicatària d'un habitatge al qual va renunciar en l'any 2002 “per ser molt menut i estar situat en una zona que qualificava de molt conflictiva”, i afegia que “la situació familiar de la sol·licitant de l'habitatge, les seues necessitats d'espai i les condicions que ha de reunir l'habitatge que ocupe al costat de la seua filla, són elements que tenen difícil resposta en l'àmbit dels habitatges de promoció pública.”

També ens diu la Conselleria que la sol·licitud d'habitatge ha caducat “ja que han transcorregut més de dos anys des de la data de sol·licitud de l'habitatge de promoció pública, sense que se li haja pogut adjudicar a la interessada un habitatge amb les característiques que sol·licita. En l'actualitat, l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, no té constància que s'haja presentat cap nova sol·licitud d'habitatge de promoció pública.”

Acaba el seu informe la Conselleria expressant-nos, al setembre de 2007 —més d'un any i mig després—, la mateixa bona predisposició manifestada al gener de 2006, en indicar que “l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, seguirà emprant tots els mitjans al seu abast per a respondre a qualsevol nova sol·licitud que presente la interessada, en la qual s'expressen detalladament les condicions mínimes que ha de reunir l'habitatge que necessita, sempre que en dispose d'un que tinga estes característiques”.

No obstant això, a hores d'ara, l'autora de la queixa segueix esperant l'adjudicació d'un habitatge accessible al seu grau de discapacitat.

b) Informe sobre el nombre d'habitatges adaptats de protecció pública existents en la zona sol·licitada per l'autora de la queixa.

Esta qüestió va ser plantejada expressament en la nostra petició d'informe a la Conselleria i no ha estat contestada.

c) Descripció dels criteris que es tenen en compte per a la seua adjudicació, sobretot, en casos d'urgència o gravetat, com podria ser el cas de l'autora de la queixa.

Tampoc han contestat esta pregunta.

Així les coses, si bé és cert que la Conselleria ha realitzat diverses actuacions tendents a garantir un habitatge digne i accessible a l'autora de la queixa, no és menys cert que han transcorregut més de 4 anys des que el 10 de juny de 2003 tornara a sol·licitar un habitatge, i la situació no ha canviat des de llavors.

En l'actualitat, continuem esperant rebre resposta a la nostra recomanació dirigida a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge perquè tramite amb urgència la sol·licitud d'habitatge que presente l'autora de la queixa i, en la mesura de les disponibilitats reals d'habitatge adaptat que existisquen actualment, previ compliment dels requisits legals, adjudique a la interessada un habitatge adaptat digne que resulte accessible atenent al seu elevat grau de discapacitat i a les importants limitacions físiques, i que la informe sobre els criteris que aplica l'Institut Valencià de l'Habitatge, SA, per a concedir els habitatges adaptats de protecció pública.

7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

La situació de risc en la qual es trobava un edifici d'habitatges per la construcció d'un aparcament subterrani a Alacant va motivar la investigació d'ofici núm. 76/2005, expedient núm. 052100, en la qual vam recomanar a l'Ajuntament que, en compliment de la proposta efectuada pel tècnic municipal director del contracte de l'estacionament subterrani, i de manera urgent, s'emetera un informe sobre l'estat i el comportament estructural de l'edifici situat en el núm. 21 de l'av. Catedràtic Soler, i davant el seu contingut, es disposaren les mesures necessàries per a garantir la seua seguretat i estabilitat.

L'única contestació que vam rebre per part de l'Ajuntament ha estat un escrit emés per la Regidoria de Seguretat Ciutadana, Trànsit i Transports, que va tenir entrada en esta institució el 30 de març de 2007, açò és, sis mesos més tard de la nostra recomanació, en el qual simplement es limita a indicar que l'informe sol·licitat correspon redactar-lo a la Regidoria de Serveis i Manteniment, concretament, al Departament de Conservació d'Immobles.

La urgència amb la qual es va recomanar l'emissió de l'informe, atesa la gravetat de la situació en la qual es podria trobar l'edifici, juntament amb esta descoordinació administrativa entre regidories del propi ajuntament, que encara no ha emés l'informe requerit, justifica que donem compte d'esta actitud hostil en este informe anual, ja que no accepta la nostra recomanació.

D'altra banda, un grup de veïns afectats van acudir a esta institució, i en la queixa núm. 050761 exposaven les molèsties que estan experimentant en les seues cases com a conseqüència de la intensa activitat desenvolupada en l'aparcament públic existent a València al costat dels seus habitatges, els vehicles usuaris dels quals —la major part ambulàncies— generen una gran contaminació acústica quan passen per l'elevador del pàrquing, les mesures del qual, quant a ventilació de fums i olors, i prevenció d'incendis, segons el parer dels veïns, són insuficients.

Els autors de la queixa afirmaven que, a més, es pretén la ubicació i construcció en el pati interior de l'illa d'un aparcament de dues plantes altes i quatre plantes de soterrani que no respecta la qualificació urbanística d'ús predominantment residencial, prevista en la zona pel Pla general d'ordenació urbana de València.

L'Ajuntament de València ha acceptat la nostra recomanació que, abans de concedir, si escau, les corresponents llicències per a l'aparcament, es resolga la seua possible incompatibilitat amb l'ús predominantment residencial que per a la zona reconeix el vigent Pla general d'ordenació urbana, i que ordene, en tot cas, les necessàries mesures correctores per a eliminar les molèsties denunciades i evitar qualsevol risc per a la salut dels veïns afectats i dels seus habitatges.

Respecte de la queixa núm. 051808, en la qual un grup de veïns afectats ens expressaven la seua preocupació per la desaparició del parc i jardí existent des de fa més de 12 anys a la plaça José María Orense de València, a causa de la construcció d'una residència per a persones amb paràlisi cerebral.

Els veïns afectats insistien a deixar clar que de cap manera s'oposaven a la construcció de la residència, sinó que el que pretenien és que s'examinaren i es valoraren altres possibles alternatives per a la seua ubicació, i que d'esta manera s'evitara la destrucció d'una zona enjardinada amb jocs infantils que és gaudida diàriament per molts xiquets i com a àrea d'esbarjo i passeig per a les persones majors del barri.

L'Ajuntament de València va acceptar la nostra recomanació consistent que, davant la desaparició del parc o jardí situat a la referida plaça, s'adopten les mesures compensatòries necessàries per a mantenir la proporció i qualitat de les dotacions públiques existents amb anterioritat, i que es valore la conveniència de qualificar i destinar a zona verda la parcel·la municipal més propera a la referida plaça.

Abans de concloure amb este apartat, volem donar compte de la queixa núm. 050237, en la qual una propietària afectada pel programa d'actuació integrada Sector Parc a Carcaixent (València), ens manifestava la seua disconformitat davant l'increment injustificat, i sense audiència als propietaris afectats, del cost de les obres d'urbanització i a la indeguda aplicació de coeficients reductors de l'aprofitament urbanístic que li correspon.

L'Ajuntament de Carcaixent, després d'exposar les seues raons, no ha acceptat la nostra recomanació que, prèvia comprovació de l'efectiva publicació dels coeficients correctors aplicats en els corresponents periòdics oficials, reconsiderara la procedència d'utilitzar-los per a reduir l'aprofitament urbanístic que li correspon a l'autora de la queixa.

L'arquitecte municipal va reconèixer expressament que s'havien aplicat uns coeficients d'homogeneïtzació inclosos en les fitxes de planejament que, a pesar d'afirmar-se la seua eficàcia normativa, no havien estat publicats en cap butlletí oficial.

En este sentit, recordarem a l'Ajuntament de Carcaixent el principi constitucional de publicitat de les normes (art. 9.3), consagrat en l'art. 52 de la Llei 30/1992, de 26 de

novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en què es disposa que, perquè produïsquen efectes jurídics les disposicions administratives, hauran de publicar-se en el diari oficial que corresponga.

c) MEDI AMBIENT

1. Introducció

Durant l'any 2007 van accedir a la institució un total de 167 queixes en matèria ambiental, una xifra que constituïx el 9% del total de queixes que corresponen a esta anualitat.

La temàtica de les queixes és summament variada, si bé poden integrar-se en els epígrafs genèrics que es relacionen a continuació i en els quals donem compte de les queixes resoltes de contingut més rellevant. Existixen supòsits en què la ubicació sistemàtica de les queixes correspondria a diversos dels epígrafs assenyalats, ja que la qüestió presenta perfils comuns a distintes problemàtiques; en estos casos les hem classificades d'acord amb la temàtica més important de la queixa.

De nou, els expedients sobre contaminació acústica, tant en relació amb establiments com amb altres fonts de soroll, han ocupat una part rellevant de la intervenció d'esta institució en la matèria de medi ambient; per tant, podem dir que s'han reproduït les problemàtiques habituals i que, any rere any, es relacionen en els informes anuals presentats.

La lluita contra el soroll ha de ser una prioritat en la intervenció de les administracions local i autonòmica valenciana, ja que els efectes sobre la salut de les persones, com també sobre la seua qualitat de vida, són certament destacables.

Algunes queixes sobre sorolls han vingut acompanyades d'altres qüestions, com ara que, juntament amb els sorolls, els ciutadans es queixaven d'olors, brutícia, falta d'higiene, etc. en determinats establiments o activitats. És important incidir, per tant, en la necessitat d'aplicar amb el màxim rigor les potestats que s'inferixen del règim jurídic de la llicència ambiental, i fins i tot de l'autorització ambiental integrada, atés que estos instruments permeten un control exhaustiu de tots els aspectes que conformen el règim de funcionament de les activitats.

En els epígrafs que seguixen analitzem altres problemàtiques que se'ns han presentat en la tramitació de les queixes, relatives a l'impacte ambiental de certes activitats i projectes, així com en relació amb la protecció d'espais naturals.

Cal extremar els esforços per part de les administracions amb competència ambiental per a garantir que els projectes públics, com també les actuacions privades, es desenvolupen de manera compatible amb la protecció dels béns ambientals, especialment si estos tenen un règim de singular protecció. El compliment dels condicionats dels instruments de tutela ambiental és essencial a este efecte, cosa que necessita un seguiment efectiu per part de les administracions sobre les activitats o els projectes autoritzats.

De cap manera són menors les matèries referides a animals, ja que unes vegades solen ser font de molèsties, i d'altres, víctimes de possibles maltractaments, fet que no és admissible.

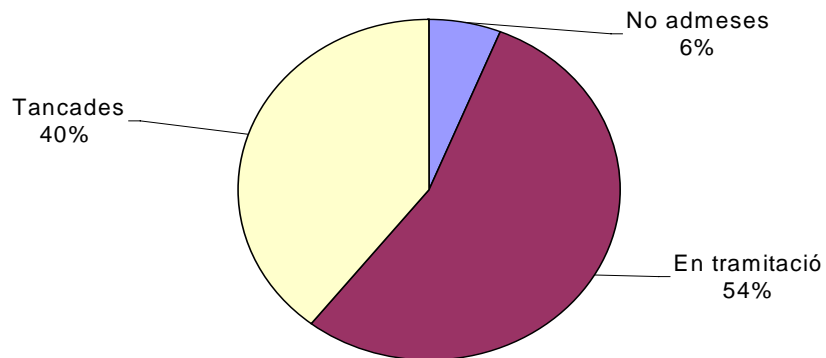
Finalment, volem destacar en esta introducció les queixes tramitades en matèria d'energies renovables, que han tingut com a referència principal l'aplicació de la planificació èdica de la Comunitat.

Atés que esta energia és neta, té molt d'interés i una gran potencialitat, que, sens dubte, cal aprofitar i promoure. Ara bé, això anterior ha de fer-se amb el màxim respecte als béns ambientals que poden veure's afectats amb la instal·lació dels parcs, com també cal tenir en compte la resta de factors socioeconòmics i d'ordenació territorial implicats.

2. Medi ambient en xifres

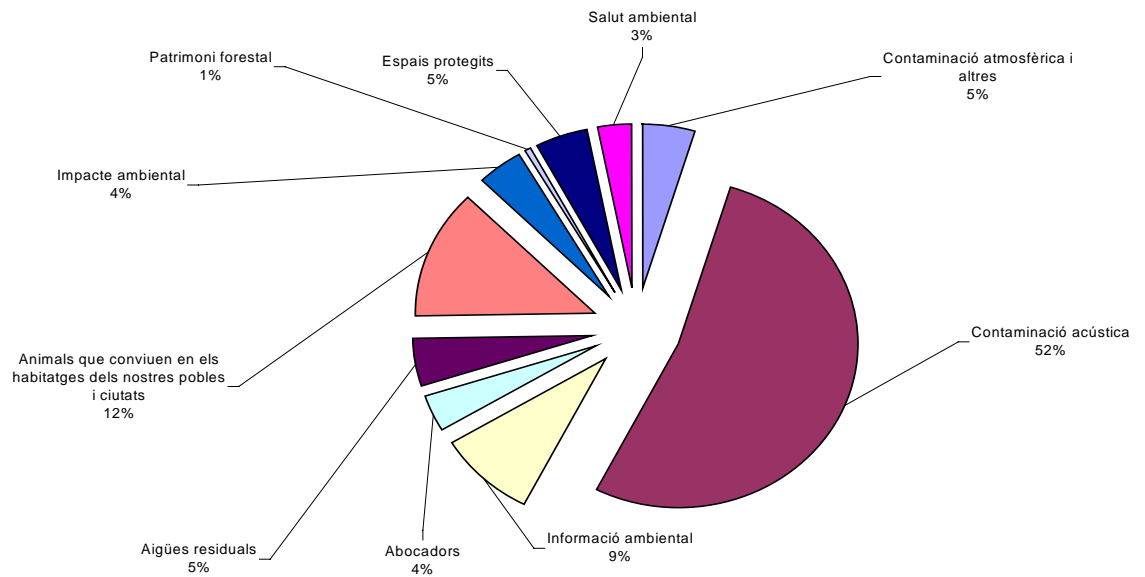
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	10	5,99%
En tramitació	91	54,49%
♦ <i>En tràmit normal</i>	91	54,49%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	66	39,52%
♦ <i>Per solució</i>	23	13,77%
♦ <i>Se solucionarà</i>	11	6,59%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	20	11,98%
♦ <i>Altres motius</i>	1	0,60%
♦ <i>Resolucions</i>	11	6,59%
• Acceptades	11	6,59%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	167	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea de Medi Ambient	Queixes
Contaminació atmosfèrica i altres	8
Contaminació acústica	88
Informació ambiental	15
Abocadors	6
Aigües residuals	8
Animals que conviuen en els habitatges dels nostres pobles i ciutats	21
Impacte ambiental	7
Patrimoni forestal	1
Espais protegits	8
Salut ambiental	5
Total Àrea de Medi Ambient	167



3. Contaminació acústica

Seguidament donem compte de les queixes més interessants tramitades durant el 2007 sobre esta temàtica, relatives a sorolls procedents d'establiments amb ambientació musical i activitats mercantils diverses, com també d'altres fonts de contaminació acústica.

La queixa núm. 061286, en la qual s'analitza la problemàtica acústica i l'incompliment d'horaris de tancament causats per un establiment amb ambientació musical, va comportar el suggeriment a la Conselleria de Governació que, en endavant, efectuara un seguiment estricte de l'activitat i que obrira els expedients sancionadors escaients si continuaven acreditant-s'hi incompliments a la normativa sobre horaris de tancament. Juntament amb això, vam recomanar a l'Ajuntament d'Orpesa que efectuara un seguiment continu de l'activitat, i que, en la mesura que continuaren constatant-s'hi incompliments en matèria d'horaris de tancament, es remeteren a la Conselleria de Governació tots els parts de la policia local en què constaren, a fi que s'obriren els corresponents expedients sancionadors.

Finalment, vam recomanar a l'Ajuntament d'Orpesa que efectuara una visita d'inspecció tècnica a l'activitat perquè, amb independència de l'auditoria acústica que es va exigir, i la presentació de la qual no constava, els tècnics municipals avaluaren les condicions d'insonorització del local, com també les característiques de les fonts de soroll, per a, si escau, després de l'elaboració del corresponent informe, es valorara la necessitat d'obrir expedient per a la imposició de mesures correctores. A més, se li va recordar el deure legal d'obrir expedient sancionador per incompliment de la normativa sobre contaminació acústica a l'establiment, sempre que s'acreditara la superació de nivells acústics legals mitjançant la realització de mesurament sonomètric, i que es remeteren les actuacions a la Conselleria competent en cas que l'assumpte ultrapasse la seua competència.

L'expedient es va tancar amb motiu de l'acceptació dels pronunciaments efectuats per part de les administracions de referència.

En la queixa núm. 060808, relativa a la contaminació acústica generada per un establiment tipus bar, situat a la Vall d'Uixó, tant per les seues activitats a l'interior com per la instal·lació de terrassa exterior fins a altes hores de la matinada, vam resoldre recomanar a l'ajuntament de la localitat que, prèvia audiència a l'interessat, i sense més demora, disposara amb urgència la clausura de l'establiment que estava funcionant sense llicència ambiental i, en cas que en tinguera, que s'acordara la suspensió immediata del funcionament de la font pertorbadora fins que foren corregides les deficiències existents, i que no es generaren molèsties acústiques als veïns; i que s'evitara l'excessiva ocupació de la via pública amb taules i cadires, i que s'incoara el corresponent expedient de restabliment de la legalitat urbanística per la instal·lació d'un tendal de grans dimensions, presumptament sense llicència d'obres municipal.

L'expedient està encara en tramitació, a l'espera de rebre l'informe sol·licitat a l'Ajuntament de la Vall d'Uixó.

En la queixa núm. 060432 vam analitzar les molèsties acústiques provocades per una activitat qualificada (taller de fusteria metàl·lica) que no tenia llicència. En conseqüència, vam recomanar a l'Ajuntament de Puçol que disposara, amb urgència i de manera immediata, el cessament o la clausura de l'activitat desenvolupada i la incoació del corresponent procediment sancionador per l'exercici d'activitats qualificades sense llicència.

L'Ajuntament va acceptar la resolució adoptada i vam tancar l'expedient.

En relació amb els problemes relacionats amb locals de reunió d'agrupacions vinculades a festes populars, cal destacar la queixa núm. 060303, en la qual un ciutadà es queixava de les insuportables molèsties sonores que patix en el seu habitatge com a conseqüència de la realització de les activitats pròpies d'un bar amb ambientació musical fins a altes hores de la matinada. Sobre esta qüestió, vam estimar oportú recomanar a l'Ajuntament de València que extremara els esforços per a assolir, al més aviat possible, l'adequada insonorització del casal faller, i que adoptara les mesures necessàries per a evitar la contaminació acústica que està patint injustament l'autora de la queixa des de fa més de 4 anys, quan va acudir per primera vegada a esta institució.

L'expedient va quedar favorablement resolt amb l'acceptació per part de l'Ajuntament de València de la resolució adoptada.

En la queixa núm. 061137, relativa a la contaminació acústica produïda per les activitats de la Falla Villarrobledo, al municipi d'Aldaia, vam recomanar a l'ajuntament d'esta localitat que, respecte dels establiments fallers que de forma constant i reiterada funcionen com a bar o establiment musical, s'exigira la llicència ambiental, prèvia adopció de les necessàries mesures correctores per a evitar molèsties als veïns, i que s'ordenara, mentrestant, la prohibició de desenvolupar l'activitat pròpia d'un bar amb ambientació musical fins que no s'obtinguera la llicència esmentada.

D'altra banda, quant a l'activitat normal que es desenvolupa al local faller, vam indicar a l'Ajuntament que el local havia de disposar de les mesures d'insonorització obligades. Mentrestant, s'hauria de limitar a l'atorgament de "permisos especials" per a la celebració de festes musicals i, en tot cas, calia extremar al màxim el rigor en la vigilància policial i compliment estricte de l'horari de tancament.

L'expedient va finalitzar amb l'acceptació de la resolució per part de l'Ajuntament d'Aldaia.

En la queixa núm. 060605 vam recomanar a l'Ajuntament de Mislata que, quant als locals d'assaig de bandes musicals, que de manera constant i reiterada funcionaven com a bar o establiment musical, s'exigira llicència d'activitat qualificada, prèvia adopció de les necessàries mesures correctores per a evitar molèsties als veïns, i que mentrestant s'ordenara la prohibició de desenvolupar l'activitat pròpia d'un bar amb ambientació musical fins que no s'obtinguera la referida llicència.

D'altra banda, quant a l'activitat normal que es desenvolupa en els locals d'assajos, es va recordar que estos han de complir les obligades mesures d'insonorització i de prevenció

d'incendis. En este sentit, vam recomanar que l'Ajuntament de Mislata que fomentara la instal·lació de mesures d'insonorització dels locals, a través de la concessió a estos col·lectius de subvencions, crèdits blans o reintegrables, o qualsevol altre tipus d'ajuda econòmica que permeta a curt termini, sobretot a aquells que generen més molèsties acústiques, que les eviten.

La citada resolució va ser acceptada, i vam donar per concloua la investigació.

En la queixa núm. 060699, vam recomanar a l'Ajuntament de València i a la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques que, en l'àmbit de les seues respectives competències, i de manera coordinada, mantingueren activitats d'inspecció i de control sobre l'activitat musical i les revetles que es desenvolupen en un club de tennis, i que en prohibisca la realització sense autorització, i que ordene les mesures necessàries per a evitar les molèsties acústiques denunciades, com també que es garantisca el compliment de l'horari de tancament.

L'expedient es va tancar amb l'acceptació dels pronunciaments efectuats.

En la queixa núm. 060233, relativa a sorolls procedents del trànsit viari, vam recomanar a l'Ajuntament de Castalla que realitzara una inspecció al carrer Biar per a acreditar l'existència de sorolls que superaren el que estableix la legislació vigent, i que s'hi feren mesuraments sonomètrics i, a partir dels resultats obtinguts, si esqueia, que es valorara l'adopció de les mesures pertinents, tendents a reduir els nivells de contaminació sonora provocats per la circulació.

La queixa continua oberta i estem esperant rebre el pertinent informe de l'ajuntament sobre si accepta o no els pronunciaments que vam fer.

Esmentem igualment la queixa núm. 060511, relativa a les molèsties acústiques produïdes per una activitat de desballestament de vehicles, en la qual vam resoldre recomanar a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig que realitzara les actuacions investigadores tendents a determinar si l'activitat de desballestament exercix les seues activitats tenint en compte i d'acord amb la preceptiva llicència ambiental i, en cas que es determinara la inexistència de llicència, prèvia audiència a l'interessat i sense més demora, disposara amb urgència la clausura de l'establiment.

Així mateix, vam recomanar que, en cas que esta activitat tinguera la preceptiva llicència, els serveis tècnics municipals hi feren les oportunes visites d'inspecció, a l'efecte de determinar si l'activitat complia els nivells marcats per la Llei 7/2002, de protecció contra la contaminació acústica; i si s'hi observava que s'estaven cometent infraccions, que se suspenguera immediatament el funcionament de la font pertorbadora, fins que foren corregides les deficiències existents i no es generaren molèsties acústiques als veïns.

L'expedient en qüestió es va tancar en haver acceptat la resolució l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig.

4. Informació ambiental

Generalment, les queixes en matèria d'informació ambiental s'han resolt de manera favorable al llarg de la tramitació dels expedients, i en la majoria no ha calgut arribar a dictar resolució. No obstant això, incorporem alguna referència sobre esta qüestió perquè conste en el present informe.

Així, podem esmentar la queixa núm. 061426, en la qual el ciutadà pretenia accedir a determinada documentació ambiental que constava en un expedient tramitat per l'Ajuntament d'Alcoi. Vam resoldre recordar a este ajuntament el seu deure legal de facilitar a l'interessat l'accés a l'informe de l'arquitecte municipal, i que a més donara contestació expressa a la seua sol·licitud d'accés a la informació ambiental.

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

5. Salut ambiental

En la queixa núm. 060777 vam tractar la utilització d'un nou combustible en el procés d'elaboració de ciment, ja que, segons el parer del ciutadà que va interposar la queixa, el combustible esmentat estava catalogat com a residu tòxic i perillós, i la seua incineració podia provocar una alteració substancial de les emissions a l'atmosfera. Després de l'oportuna investigació, vam considerar oportú recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que emetera un informe específic sobre els efectes i les conseqüències de la utilització d'un combustible catalogat com a tòxic i perillós en el procés d'elaboració del ciment, com també sobre el compliment del que disposa l'art. 167 de les normes subsidiàries de Bunyol.

Vam rebre l'informe corresponent i vam considerar que hi havia alguns aspectes que calia aclarir. És per això vam demanar una ampliació de l'informe i estem esperant rebre'l; en conseqüència, la queixa continua en tramitació.

Podem destacar igualment la queixa núm. 060905, relativa a les olors produïdes per una estació depuradora d'aigües residuals, en la qual recomanarem a la Conselleria de Territori i Habitatge, i a l'Ajuntament de Teulada que adoptara totes les mesures correctores imprescindibles per a eliminar les molèsties que pogueren derivar-se del funcionament de la instal·lació, mentre es duia a efecte el projecte del tractament terciari de la depuradora. Juntament amb això, vam recomanar que es duguera un control i un seguiment exhaustiu del manteniment de les instal·lacions de la depuradora amb la finalitat d'evitar que s'hi seguien produint avaries i que es garantira la seua immediata correcció en el cas que es produïren. Finalment, vam recomanar que el "Projecte i obra del tractament terciari de l'EDAR de Moraira. Teulada" es tramitara amb la màxima agilitat i celeritat possible.

Ambdues administracions van acceptar la resolució efectuada, en els seus respectius àmbits competencials, i vam donar així per finalitzada la investigació.

La queixa núm. 061004, relativa a les olors provocades per un escorxador, va ser resolta recomanant a l'Ajuntament de Benissa que, prèvia audiència a l'interessat, disposara amb urgència l'execució forçosa del decret municipal de 25 d'octubre de 2006, pel qual es disposava el tancament i la clausura de l'escorxador, i que s'incoaren els oportuns expedients sancionadors per la comissió de sengles infraccions (realitzar obres sense llicència i exercir l'activitat d'escorxador sense llicència ambiental), i que s'acordara la demolició del que s'havia construït il·legalment, ja que era d'ús incompatible amb les normes del pla general d'ordenació urbana.

Vam tancar l'expedient ja que l'ajuntament va acceptar la resolució.

6. Abocadors

En la queixa núm. 060308, relativa a l'existència d'abocaments il·legals en la zona del Pla de La Vila Joiosa, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de la Vila Joiosa i a la Conselleria de Territori i Habitatge que, amb urgència, i dins el seu respectiu àmbit competencial, impediren l'abocament il·legal d'inerts en la zona del Pla, i que imposaren les corresponents sancions i obligaren l'infractor a reposar o restaurar les coses a l'ésser i estat anteriors a les infraccions comeses, i que s'adoptaren les mesures necessàries per a garantir l'existència d'unes adequades condicions higienicosanitàries en la zona, i que s'acceleraren els treballs per a autoritzar un nou abocador en el qual es garantiren alts estàndards de protecció mediambiental.

L'expedient es va tancar amb l'acceptació dels pronunciaments efectuats.

En la queixa núm. 060668, relativa a la instal·lació d'una planta de tractament de residus sòlids industrials perillosos, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de Fanzara i a la Conselleria de Territori i Habitatge que no autoritzaren la ubicació i construcció de la planta esmentada, perquè este ús no estava expressament autoritzat en el Pla d'ordenació de recursos naturals de la serra d'Espadà; i també perquè implicava, atesa la perillositat dels residus industrials que calia tractar-hi, un evident risc de contaminació de la font El Baladral, de la qual s'abastix el municipi d'Onda.

L'expedient va ser tancat, atés que es va acceptar la resolució emesa per esta institució.

7. Aigües

En la queixa núm. 060237, vam recomanar a l'Ajuntament de l'Eliana, la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, la Conselleria d'Infraestructures i Transports, així com a la Conselleria de Territori i Habitatge, que incrementaren els esforços perquè en l'exercici de les seues respectives competències garantiren, al més aviat possible, un subministrament públic d'aigua per al municipi de l'Eliana en condicions adequades de qualitat sanitària, regularitat, continuïtat i accés universal. I que actuaren tant en l'origen de la problemàtica plantejada, centrada en la indeguda utilització dels fertilitzants agraris, com en el marc de l'activitat de distribució, control de qualitat i prestació del

servei, i que es comprometeren a este efecte els recursos econòmics necessaris dins de les seues possibilitats pressupostàries.

La queixa es troba tancada en haver acceptat les administracions implicades els pronunciaments exposats més amunt.

En la queixa núm. 060709, relativa a l'existència d'un clavegueram que quan plou s'ompli d'aigua, i n'ix tota la brutícia, excrements, etc. al camí públic, en una zona pròxima al nucli urbà, vam recordar a l'Ajuntament de Mutxamel que tractara d'agilitar, en col·laboració amb la resta de municipis de la Mancomunitat de l'Alacantí, la tramitació i execució del projecte bàsic "Evacuació d'aigües pluvials Mutxamel A7-Sant Joan d' Alacant", que done una solució definitiva al problema plantejat i en general a les deficiències existents en la xarxa de sanejament en la zona en qüestió.

L'expedient es va tancar amb l'acceptació del pronunciament esmentat per part de l'Ajuntament de Mutxamel.

8. Animals

Podem esmentar la queixa núm. 060148, relativa a la inexistència de permisos necessaris per a oferir serveis de residència canina, en la qual vam recomanar a l'Ajuntament d'Almassora que incoara i tramitara l'oportú expedient disciplinari, i que, si escau, s'acordara la imposició de les sancions que es deriven de les conductes punibles realitzades, que resulten acreditades com a resultat d'esta investigació. D'altra banda, vam recomanar que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

L'expedient es troba en l'actualitat obert a l'espera de rebre els informes definitius per part de l'ajuntament esmentat.

Respecte de les molèsties que generen determinats animals, convé esmentar la queixa núm. 060789, en la qual vam recomanar a l'Ajuntament de Sedaví que, a petició de l'interessat, realitzara una inspecció per a acreditar l'existència de sorolls que superen el que estableix la legislació vigent, i que es facen els mesuraments sonomètrics a partir dels quals, si escau, s'òbriga un expedient sancionador per incompliment de la normativa autonòmica i local sobre protecció davant la contaminació acústica.

L'Ajuntament de Sedaví va acceptar la resolució adoptada i vam donar per finalitzada la investigació.

En la queixa núm. 061274, relativa a la tinença d'animals d'espècies ovina, cabruna i cunícola en una zona del terme municipal d'Orihuela, vam recomanar a l'Ajuntament d'Orihuela que, amb l'objecte d'eliminar les molèsties generades per males olors, insectes i rosegadors, i davant el possible incompliment de l'ordre d'execució dirigida al propietari de l'immoble on es trobaven els animals perquè el mantinguera en adequat estat de conservació i en bones condicions higienicosanitàries, disposara amb urgència

l'adopció de les mesures arreplegades en l'art. 212.3 de la Llei urbanística valenciana: l'execució subsidiària i la imposició de multes coercitives.

L'expedient consta obert a l'espera de rebre l'informe corresponent de l'Ajuntament d'Orihuela.

Podem esmentar la queixa núm. 061659, en la qual el ciutadà denunciava que, des de fa més de 20 anys, patia les molèsties causades per una quadra ocupada per 6 cavalls, consistents bàsicament en sorolls, olors, insectes i brutícia. Després de l'oportuna investigació recomanarem a l'Ajuntament de Benifaió que, com més prompte millor, duguera a efecte el contingut del decret municipal existent, en la mesura en què no hagen accedit a l'expedient nous elements que permeten posar en qüestió els informes tècnics en els quals aquell es basava, i en conseqüència que s'acordara la clausura de l'activitat.

L'ajuntament esmentat va acceptar la resolució i vam donar per finalitzada la investigació.

Finalment, esmentem la queixa núm. 070630, relativa a maltractament d'animals, en la qual vam recomanar a l'Ajuntament d'Almassora que, en no haver transcorregut encara el termini de prescripció de 2 anys de la infracció greu imputada al presumpte responsable del maltractament de l'animal, es disposara al més aviat possible la incoació d'un altre expedient sancionador i que s'adoptaren les mesures oportunes perquè es tramite amb rapidesa i diligència amb l'objecte que el procediment no torne a caducar i la resolució sancionadora es dicte i es notifique dins del termini de 6 mesos des de la seua iniciació.

Així mateix, vam recomanar a l'Ajuntament d'Almassora que, en els casos que es detecte el maltractament d'un animal, mentre es tramita el corresponent procediment sancionador, s'adopten les mesures oportunes per a garantir la seguretat i salut de l'animal, entre estes, el decomís (art. 21 Llei 4/1994), i s'evitara la prolongació innecessària del seu sofriment i fóra posat a la disposició d'un alberg, centre d'acollida o societat protectora d'animals.

L'expedient es va tancar, atesa l'acceptació dels pronunciaments efectuats per part de l'administració de referència.

9. Impacte ambiental

Sota este epígraf situem queixes que tenen a veure amb l'exigibilitat i el compliment de condicions ambientals en les actuacions de l'administració que estan subjectes a procediments d'avaluació ambiental. S'aborden igualment queixes relacionades amb activitats d'elevat impacte ambiental, com ara l'explotació de pedreres i altres activitats de similars característiques.

Destaquem la queixa núm. 060497, en la qual, en relació amb un incompliment de les condicions de l'estimació d'impacte ambiental polígon industrial sud (Santiago Payá) a

Alcoi (Alacant), vam recomanar a l'Ajuntament d'Alcoi i a la Conselleria de Territori i Habitatge que, sense més retards ni demores injustificades, de manera urgent i coordinada, ordenaren a l'empresa titular del projecte d'urbanització la immediata realització de les obres detallades en la condició primera de l'estimació d'impacte ambiental, i que, en cas d'incompliment, s'acordara la imposició de multes coercitives i l'execució subsidiària de les obres per part de l'administració a càrrec seu.

Les obres que havia de realitzar immediatament l'empresa i, en cas d'incompliment, l'administració, eren les següents: a) La construcció dels elements de reforç (murs de contenció) prevists per l'Institut Tecnològic Geominer d'Espanya (ITGME) en l'àrea d'estudi per a contenir els processos d'erosió activa, i ampliar-los a tota l'àrea en què s'ha constatat l'existència de processos de socavació activa i on el risc pot haver-se agreujat per l'augment de càrrega en capçalera. b) Simultàniament, per a la resta de terraplens (inclosa l'escombrera) s'haurien de realitzar labors de tractament de talussos necessàries per al resguard de la superfície contra l'erosió hídrica (mitjançant malles antierosió volumètriques, geoxarxes, geocel·les, etc.) complementades amb labors de revegetació amb espècies arbustives que contribuiran, a mitjà i llarg termini, a controlar la pèrdua de sòl i a integrar l'obra en l'entorn.

Així mateix, vam recordar a l'Ajuntament d'Alcoi el deure legal de contestar dins de termini la sol·licitud d'informació ambiental plantejada per l'autora de la queixa mitjançant escrit de data 27 de desembre de 2005.

L'expedient es troba tancat en haver-se acceptat els pronunciaments efectuats per esta institució.

En la queixa núm. 060528, relativa a la realització de voladures en la pedrera El Cabezo, de Xàtiva, vam recomanar a la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència que no tornara a autoritzar cap voladura o actuació en la pedrera fins que la mercantil que l'explotava no obtinguera les corresponents autoritzacions i estimacions ambientals pertinents per a la seua futura destinació com a abocador d'inerts. Vam resoldre recomanant també A l'Ajuntament de Xàtiva que, si n'hi havia, fera efectiva la sanció imposada a la mercantil explotadora en compliment dels seus propis actes.

L'expedient es va tancar en haver-se acceptat les recomanacions efectuades.

10. Energies renovables

En la queixa núm. 061184, relativa al compliment del que hi ha disposat en l'art. 13, apartat 3, punt 7, de l'Acord de 26 de juliol de 2001, que exigix un estudi dels factors socioculturals per a la implantació de parcs eòlics, vam considerar oportú recomanar a la Conselleria d'Infraestructures i Transports (Direcció General d'Energia) que se suspengueren les obres i la instal·lació dels parcs eòlics de la Zona 14 fins que la Conselleria de Cultura emetera un informe favorable sobre les prospeccions prèvies i respecte al patrimoni arqueològic, etnològic i paleontològic.

La Conselleria d'Infraestructures i Transports no va acceptar la recomanació, ja que discrepava dels arguments plantejats per esta institució, i per això vam tancar l'expedient però vam indicar que comunicariem esta circumstància en el present informe anual, cosa que estem fent ara.

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

L'expedient està pendent de rebre els corresponents informes de les administracions implicades.

En la queixa núm. 070143, a la qual es va acumular la queixa núm. 070242, relativa al Pla eòlic Comunitat Valenciana zona 9, parc eòlic de Juan Navarro, vam recomanar a la Conselleria d'Infraestructures i Transport i a la Conselleria Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, en l'àmbit de les seues respectives competències, de forma coordinada, i sense perjudicar el contingut de la futura declaració d'impacte ambiental, adoptaren els següents acords: en primer lloc, declarar com a zona no apta l'àrea ocupada pel parc eòlic de Juan Navarro per estar inclosa en un espai natural protegit com a lloc d'interés comunitari (LIC ES5233009 serra de Negrete) i tractar-se d'una àrea d'especial importància per a les aus (ANAVA —*Important Bird Area*— núm. 157, Hoces del Turia i els Serrans); juntament amb això, analitzar altres zones més adequades per a albergar infraestructures eòliques amb el menor impacte ambiental possible.

La queixa està pendent de rebre els corresponents informes de les administracions implicades.

11. Espais naturals protegits

En la queixa núm. 060006, relativa a la construcció il·legal d'un habitatge dins de l'àrea d'esmoreïment d'impactes del parc natural del carrascar de la Font Roja, vam resoldre recomanar a l'Ajuntament d'Alcoi que alçara la suspensió acordada i duguera a efecte l'ordre de demolició utilitzant en cas que resultara necessari el mecanisme de l'execució subsidiària.

L'ajuntament va acceptar la resolució emesa i vam concloure la investigació.

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

L'expedient està a l'espera de rebre els informes requerits a les administracions implicades.

12. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

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

L'expedient es troba encara en tramitació, ja que es va sol·licitar una ampliació d'informe a l'administració sobre acceptació del suggeriment efectuat la contestació del qual està pendent.

Un grup de ciutadans va demanar l'obertura de l'expedient de queixa núm. 052067, en no estar conformes amb la instal·lació d'un ecoparc per a la recollida selectiva de residus a menys de 100 metres de les seues cases, per la qual cosa pretenien el seu emplaçament en un altre lloc més adequat.

Davant el que havien manifestat, i d'acord amb la investigació realitzada, vam considerar oportú recomanar a l'Ajuntament de València que, en la mesura que fóra possible, continuara aprofundint en la recerca del millor emplaçament per al referit ecoparc, amb la finalitat de garantir la seua adequada accessibilitat, la major distància possible amb els habitatges existents, i la causació de les menors molèsties als veïns afectats.

La resolució va ser finalment acceptada, i vam donar per conclusa la nostra investigació.

En la queixa núm. 060765, relativa a la problemàtica de contaminació acústica que produïxen determinats animals, i en particular els gossos, vam recomanar a

l'Ajuntament d'Alfarp que, de manera urgent, ordenara al propietari dels gossos que adoptara les mesures necessàries per a evitar les molèsties sonores generades pels seus lladrucs, sota prevenció que, en cas d'incompliment, s'incoara el corresponent procediment sancionador, i que es podria acordar, a més, la confiscació dels animals.

La citada resolució va ser acceptada i vam arxivar la investigació.

En la queixa núm. 050829, en què vam analitzar les molèsties generades per activitat de pedrera i planta de preparació de formigó en la zona Lloma Plana, en terme municipal de Montserrat, es va estimar oportú recomanar a l'Ajuntament de Montserrat i a la Conselleria de Territori i Habitatge que, prèvia audiència a l'interessat, disposaren l'execució de les ordres de cessament de l'activitat que havien dictat fins al moment per manca de llicència ambiental i de la prèvia declaració d'interès comunitari, i que si esqueia, que adoptaren les següents mesures provisionals, proporcionades a la naturalesa i gravetat de les infraccions comeses: el precintat d'aparells o equips o la retirada de productes i la imposició de mesures de correcció, seguretat o control que impedisquen la continuïtat en la producció del risc o del dany.

Així mateix, i per a afavorir una acció coordinada entre les diferents administracions afectades, vam considerar necessari recomanar a l'Ajuntament de Montserrat, a la Conselleria de Territori i Habitatge, a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i a la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, que seguiren mantenint les reunions de treball conjunt i coordinació amb l'empresa titular de la pedrera amb la finalitat de legalitzar totalment l'activitat i eliminar les molèsties que s'estaven patint des de fa ja massa temps.

Com que havíem rebut els informes corresponents, i com que els consideràvem insuficients, en vam demanar una ampliació i per això la queixa continua oberta a l'espera de rebre contestació.

La queixa núm. 050977, en la qual, en relació amb la zona 5 del Pla eòlic de la Comunitat Valenciana, vam recomanar a les Conselleries de Territori i Habitatge i Infraestructures i Transports que, en l'àmbit de les seues respectives competències, valoraren i acolliren en el procediment d'avaluació d'impacte ambiental les incompatibilitats mediambientals posades de manifest per l'autor de la queixa, es troba tancada ja que s'ha acceptat la recomanació efectuada.

La queixa núm. 060137, oberta d'ofici en relació amb la conservació dels espais cinegètics de la Comunitat Valenciana, en la qual vam resoldre recomanar a la Conselleria de Territori i Habitatge que, tal com hem observat, continuara demanant als titulars d'espais cinegètics que presenten els plans d'ordenació corresponents per a la seua aprovació i renovació, dins del termini i en la forma escaient, i vam recordar a esta administració el deure legal d'actuar les potestats sancionadores assenyalades més amunt, davant aquells titulars d'espais cinegètics que porten a terme l'activitat de caça sense disposar d'una ordenació actualitzada dels espais aprovada per la Conselleria (pla d'ordenació), i que aplicara la mesura de suspensió de l'aprofitament mentre esta obligació no haja estat adequadament emplenada, va ser tancada en constatar-se l'acceptació dels pronunciaments efectuats per part d'esta administració.

Finalment, en la queixa núm. 061184, la Conselleria d'Infraestructures i Transport no va acceptar la recomanació efectuada, de manera injustificada, i va fer expressa declaració de la seua actitud hostil; la present queixa versa sobre l'aplicació del Pla eòlic de la Comunitat Valenciana en la zona 14, i en esta recomanem a la Conselleria que, en l'àmbit de les seues respectives competències, i tenint en compte els 13 motius exposats en la resolució, resolgueren al més aviat possible, sense més demora, les al·legacions presentades fa més de 2 anys contra el pla especial i l'estudi d'impacte ambiental, i acordaren no autoritzar la instal·lació dels 3 parcs eòlics projectats en l'àrea El Comtat-la Marina Alta de la zona 14 del Pla eòlic, i es va declarar esta àrea com a zona no apta.

II. HISENDA PÚBLICA

1. Introducció

Durant l'any 2007, es van presentar davant el Síndic de Greuges un total de 47 queixes relatives a la hisenda pública.

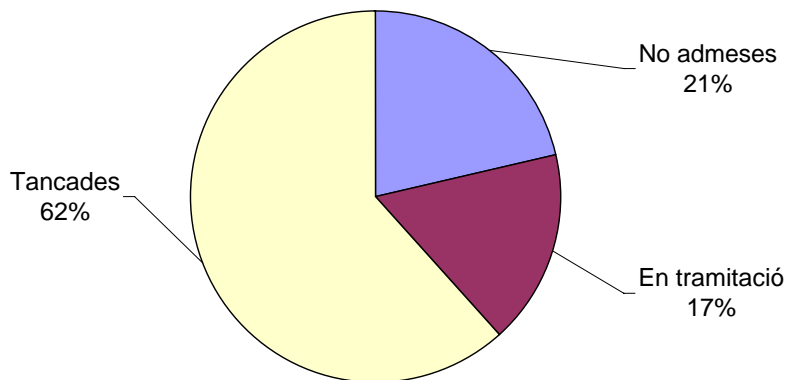
Esta xifra representa un nombre de queixes sensiblement inferior a les tramitades en els últims anys, ja que en l'any 2005 van ser 58 queixes, i l'any passat van arribar a les 60.

Igual que els altres anys, l'informe actual consta de dues parts: la primera fa referència a les problemàtiques plantejades en matèria d'hisenda en l'àmbit de les administracions locals, i la segona se centra en l'Administració de la Generalitat.

2. Hisenda pública en xifres

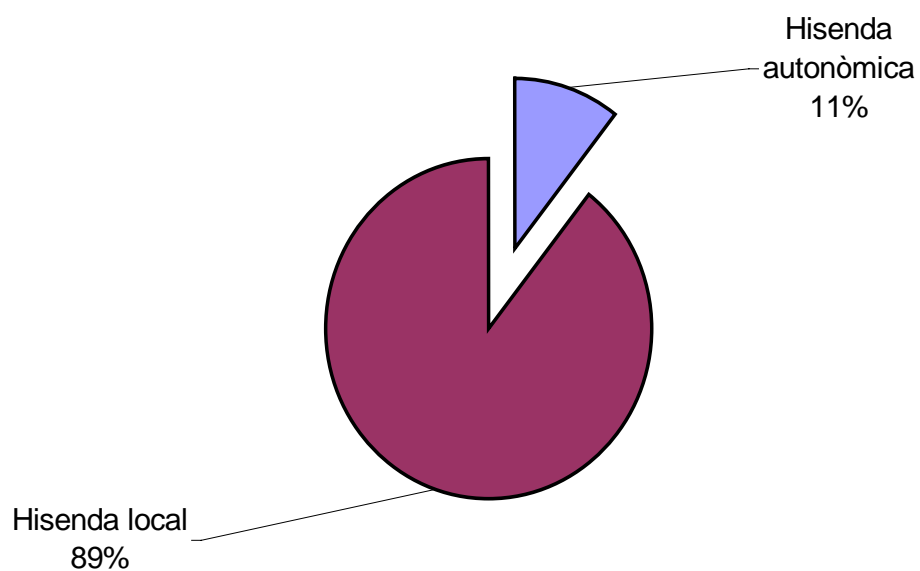
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	10	21,28%
En tramitació	8	17,02%
♦ <i>En tràmit normal</i>	8	17,02%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	29	61,70%
♦ <i>Per solució</i>	8	17,02%
♦ <i>Se solucionarà</i>	2	4,26%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	12	25,53%
♦ <i>Altres motius</i>	3	6,38%
♦ <i>Resolucions</i>	4	8,51%
• Acceptades	0	0,00%
• No acceptades	4	8,51%
Total queixes	47	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea d'Hisenda Pública	Queixes
Hisenda autonòmica	5
Hisenda local	42
Total de l'Àrea d'Hisenda Pública	47



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

3.1 Impost de béns immobles (IBI)

La relació entre l'impost de béns immobles (des d'ara, IBI) i els habitatges protegits, les possibles irregularitats en l'inici de la via executiva per impagament de l'IBI, com també les maneres de pagar este tribut, són algunes de les qüestions abordades enguany.

L'IBI és un tribut directe de caràcter real que grava el valor dels béns immobles, i el fet imposable constituïx la titularitat del dret, entre d'altres, del de propietat.

En la queixa núm. 061677 el seu autor, substancialment, ens manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que al mes de desembre del 2003 va comprar un habitatge de protecció oficial (des d'ara, HPO).
- Que el dia 15 de novembre de 2006 va rebre en el seu domicili la “notificació d'inscripció d'alteració de les característiques cadastrals en immobles urbans”.
- Que el 20 de novembre de 2006 va rebre la notificació de liquidació alta IBI corresponent als exercicis 2003, 2004 i 2005 per un import total de 1.130 euros.
- Que, segons ens indica l'autor de la queixa, “(...) el meu habitatge, com que és un habitatge protegit, disposa d'una ajuda del 50% en el pagament de l'IBI durant els tres primers anys, però quan he anat a l'ajuntament a sol·licitar estes ajudes m'han informat que les he perdudes perquè no les vaig sol·licitar el primer any que vaig comprar l'habitatge; per descomptat que no vaig sol·licitar les ajudes perquè encara no disposava del cadastre i tampoc de l'impost de l'IBI, respectivament”.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam demanar un informe a l'Ajuntament de Castelló de la Plana, el qual ens va indicar, entre altres qüestions, el següent:

- Que “(...) no consta en este departament cap instància presentada pel Sr. (...) per a demanar la bonificació per habitatge de protecció oficial, ni s'ha formulat cap consulta tributària escrita referent a això”.
- Que es tracta d'un benefici fiscal que s'aplica a instància de part.
- Citaven l'art. 72.3 del text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, que es referix a la bonificació del 50% en la quota íntegra de l'IBI “(...) durant els tres períodes impositius següents al de l'atorgament de la qualificació definitiva (...)”.

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions, cosa que va fer en el sentit, bàsicament, de ratificar-se en el contingut del seu escrit inicial de queixa.

De les actuacions es despenia que:

- Que la notificació de la inscripció d'alteració de les característiques cadastrals dels immobles, realitzada per la Direcció General del Cadastre en data 3 d'octubre de 2006, assenyalava que la data d'alteració era d'1 d'octubre de 2003.
- Que la relació d'altres de l'IBI dels tres habitatges corresponents als exercicis corresponents als anys 2004, 2005 i 2006 van ser notificades a l'autor de la queixa al novembre del 2006.
- Que la bonificació del 50% dels tres habitatges no es va fer operativa per haver transcorregut els tres exercicis des de la qualificació definitiva sense que l'autor de la queixa haguera realitzat la preceptiva petició de bonificació.

No hi ha dubte que el referit art. 72.3 del text refós de la Llei d'hisendes locals fixa la "qualificació definitiva" de l'habitatge com a HPO (o que hi resulte equiparable) en el moment en què comença el termini de tres períodes impositius per a obtenir la bonificació en l'IBI.

D'altra banda, la mateixa norma exigeix que la petició de la bonificació la realitzi el mateix interessat, i per tant ens trobem davant un acte que s'ha de sol·licitar, és a dir, que ha de ser l'interessat, i no d'ofici l'Administració, qui el realitzi. De la informació es desprèn que l'autor de la queixa no va fer esta sol·licitud.

Tenint en compte això anterior, no havíem de retraure res a l'Ajuntament de Castelló de la Plana.

Tanmateix, i tot i ser cert el que acabem d'exposar, no és menys cert que aquella corporació local, dins el termini de prescripció, va tardar a l'excés a notificar els rebuts de l'IBI corresponents als anys 2004 al 2006, de manera que, quan l'interessat els va rebre, ja havia transcorregut el termini de 3 anys des de la qualificació definitiva de l'habitatge per a sol·licitar la bonificació, tenint en compte que és lògic que el ciutadà confiara legítimament i de bona fe que el moment en el qual havia d'efectuar la sol·licitud era quan rebera la notificació de l'IBI per part de l'ajuntament.

La possible tardança de la Direcció General del Cadastre a emetre les notificacions corresponents als immobles en qüestió, en cap cas justificaria traslladar les conseqüències negatives d'este comportament administratiu al ciutadà afectat.

D'acord amb això, vam suggerir a l'Ajuntament de Castelló de la Plana que, en supòsits com l'exposat, extremara al màxim la diligència a determinar i exigir el pagament dels deutes tributaris, sense necessitat d'apurar els terminis de prescripció.

D'altra banda, la denúncia d'irregularitats en l'inici de la via executiva per impagament de l'impost de béns immobles va ser objecte d'anàlisi en la queixa núm. 061230; la seua autora, substancialment, ens manifestava els següents fets i circumstàncies:

- Que havia rebut notificació de l'embargament d'un pis de la seua propietat, situat al carrer (...) d'Alacant, per impagament del rebut de l'IBI de l'exercici 2004. El referit habitatge va ser adquirit en l'any 2003 i, per tant, era el primer rebut d'IBI que havia de pagar "i per això vaig estar esperant-ne la notificació".

- Que "encara que els rebuts no són obligatoris de notificar, sí que és preceptiu notificar dues vegades, abans d'enviar el butlletí, l'inici del procediment de constrenyiment, en el qual s'identificarà el deute pendent, es liquidaran els recàrrecs i es requerirà la persona afectada perquè n'efectue el pagament (art. 167 de la Llei general tributària)".

- Es referia que, d'acord amb l'art. 169 de la Llei general tributària i l'art. 112 del Reglament general de recaptació, no s'ha aplicat correctament l'ordre d'embargaments (primer, diners en efectiu, i en quart lloc, béns immobles). En este sentit, recordava que el rebut de l'IBI de l'exercici 2005 va ser degudament abonat a través de domiciliació bancària.

- Que va remetre al mes de maig de 2006 un fax per a suspendre l'embargament.

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar, en primer terme, informe a l'Ajuntament d'Alacant, el qual ens va comunicar que remetia la resolució de la queixa a l'organisme Suma Gestió Tributària, dependent de la Diputació Provincial d'Alacant.

En l'expedient de queixa es plantejaven tres qüestions que, encara que estretament vinculades entre si, havien de ser analitzades independentment, a fi d'evitar possibles equívocs:

- Primer. La necessitat de notificar individualment el primer rebut d'IBI (en via voluntària).

- Segon. L'aplicació incorrecta de l'ordre legal d'embargaments.

- Tercer. La incorrecta notificació de la providència de constrenyiment.

Respecte de la primera de les qüestions, l'Ajuntament d'Alacant va resoldre de forma desestimatòria el recurs de reposició de l'autora de la queixa, i va deixar oberta la via judicial.

No obstant això, ens agradaria realitzar alguna reflexió sobre el deure de les administracions de notificació individual de les liquidacions de tributs de cobrament periòdic.

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'hisendes locals, en l'art. 77.4, paràgraf primer, establíx que:

No serà necessària la notificació individual de les liquidacions tributàries en els supòsits que, de conformitat amb els articles 65 i següents d'esta Llei, s'hagen practicat prèviament les notificacions del valor cadastral i base liquidable previstes en els procediments de valoració col·lectiva.

Per la seua banda, l'art. 102.3 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, assenyala que:

En els tributs de cobrament periòdic per rebut, una vegada notificada la liquidació corresponent a l'alta en el respectiu registre, padró o matrícula, podran notificar-se col·lectivament les successives liquidacions mitjançant edictes que així ho advertisquen.

Davant això anterior, enteníem que solament en els casos de modificació o alteració del valor cadastral havien de ser notificats de forma individual. En estos mateixos termes i encara més, la Sentència del Tribunal Suprem de 28 de juny de 2005 (Sala Contenciosa Administrativa) assenyala el següent:

En el supòsit de liquidacions de tributs de cobrament periòdic, una vegada notificada la liquidació corresponent a l'alta i per a la notificació de les successives liquidacions, no és necessari acudir al procediment de notificació individual en el domicili del subjecte passiu, encara que falte la domiciliació bancària dels rebuts, i és legalment correcta la notificació col·lectiva mitjançant edictes que així ho advertisquen, sempre que existisca identitat substancial entre les dades i els elements essencials de la liquidació inicial i les posteriors liquidacions periòdiques.

Quant al segon punt (l'aplicació incorrecta de l'ordre legal d'embargaments), de la informació de Suma Gestió Tributària es desprén que s'ha solucionat el problema (declarar la improcedència de les actuacions realitzades i anul·lar les costes generades).

Pel que fa a l'última de les qüestions plantejades (la incorrecta notificació de la providència de constrenyiment), vam considerar que l'actuació pública descrita no va ser prou respectuosa amb els drets de l'autora de la queixa, i per això li vam demanar que considerara els arguments que a continuació exposem i que són el fonament del suggeriment amb què vam concloure.

De la documentació remesa es desprenia el següent: primer intent de notificació de la providència de constrenyiment, dia 16/09/04, hora: 11.00 h; segon intent de notificació, dia 17/09/04, hora: 11.05 h.

L'art. 59.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, assenyala que:

(...) quan la notificació es practique en el domicili de l'interessat, si no s'hi troba present en el moment de lliurar la notificació, podrà fer-se'n càrrec qualsevol persona que es trobe en el domicili i faça constar la seua identitat. Si ningú poguera fer-se càrrec de la notificació, caldrà fer constar esta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, un intent que s'haurà de repetir una sola vegada i en una hora distinta dins dels tres dies següents.

Un mandat semblant apareix en l'art. 42 del Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals (Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre).

La Sentència del Tribunal Suprem de 28 d'octubre de 2004 (RJ 2004/6594) va declarar doctrina legal la següent exègesi de la diferència horària entre els intents de notificació:

Que, a l'efecte de donar compliment a l'art. 59.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, reformada per la Llei 4/1999, de 13 de gener, l'expressió en una hora distinta determina la validesa de qualsevol notificació que tinga una diferència de, com a mínim, seixanta minuts de l'hora en què es va practicar el primer intent de notificació.

En este sentit, entenem que les minses diferències horàries entre els dos intents de notificació que hem apreciat en este cas no resulten adequades per al compliment, com cal, de la finalitat de fer possible el coneixement personal i directe de l'acte notificat, consubstancial a les notificacions.

D'altra banda, el Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals especifica, a més, que si cap dels dos intents efectuats pel servei de Correus ha tingut èxit, la notificació haurà de dipositar-se en llista durant el termini màxim d'un mes, i caldrà deixar al destinatari l'avís d'arribada en el corresponent caseller domiciliari, en el qual conste la dependència en què es troba, el termini per a la seua recollida i les circumstàncies relatives al segon intent.

La sentència del Tribunal Suprem de 12 de desembre de 1997 considera:

(...) essencial la prova del primer intent de lliurament per dues vegades i de la recepció de l'avís d'arribada, que s'ha lliurat mitjançant la seua introducció en la bústia o el caseller corresponent, prova que recau sobre el mateix Servei de Correus. A més, entén que, una vegada que haja estat retornada la notificació, per caducitat, l'Administració, entre d'altres, "ha de demanar i incorporar a l'expedient administratiu un certificat del Servei de Correus (...) en el qual certifique (...) dia i hora en què es va lliurar l'avís d'arribada (i) notícia, si escau, que el destinatari o la persona autoritzada per ell no s'ha personat en l'oficina postal a arreplegar la carta".

Finalment, conclou, que només quan l'Administració ha provat estos fets pot considerar-se vàlida la notificació per anuncis.

L'art. 59.2 de la Llei 30/1992, citada més amunt, permet utilitzar els mitjans edictals quan, una vegada intentada la notificació personal, està no s'haguera pogut practicar.

En el procediment que examinem, la pràctica de la notificació personal de l'embarcament no va respectar les exigències legals, ja que, d'una banda, la diferència horària entre els dos intents va ser de 5 minuts, i d'una altra banda, no va quedar acreditat que l'empleat de l'operador postal depositara el preceptiu avís d'arribada en la bústia.

Estos intents no es van efectuar, per tant, amb les exigències previstes en el règim legal; una circumstància que obliga a qüestionar la validesa de la utilització dels mitjans edictals per a donar a conèixer el requeriment. En conseqüència, el caràcter irregular d'esta notificació impedit considerar que este requeriment fóra vàlidament efectuat.

D'acord amb això anterior, vam recomanar a Suma Gestió Tributària que, tenint en compte el defecte de notificació del procediment de constrenyiment, aquella administració reposara els dèbits pendents de pagament al període voluntari, amb devolució de les quantitats indegudament ingressades.

Finalment, destaquem la queixa núm. 070323 en la qual es plantejaven qüestions que afectaven la forma de pagament de l'IBI, concretament el seu autor manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que el 12/12/2005 va dirigir un escrit a l'Ajuntament de la Vila Joiosa en el qual sol·licitava informació sobre la gestió de l'IBI per part de l'organisme Suma Gestió Tributària. Concretament “en relació al cobrament de diversos impostos, principalment l'IBI, que es troben domiciliats en una entitat bancària i que Suma els posa en circulació amb 35 dies d'antelació al seu venciment en el període voluntari de pagament”. Segons el seu parer, això vulnerava el principi d'igualtat i l'obligació de l'Administració de facilitar el pagament de tributs.
- Que, davant la falta de resposta, va dirigir un nou escrit, en el mateix sentit que l'anterior, en data 23/02/2006.
- Que en el moment de presentar la present queixa (1/03/2007), i a pesar del temps transcorregut, no havia rebut resposta expressa dels referits escrits.

Admesa a tràmit la seua queixa, vam sol·licitar informes a l'Ajuntament de la Vila Joiosa i a l'organisme Suma Gestió Tributària, dependent de la Diputació Provincial d'Alacant.

Una vegada rebuts els informes, en vam donar trasllat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer en el sentit, bàsicament, de ratificar-se en el contingut del seu escrit inicial de queixa i indicar-nos que “les meues reiterades reclamacions han sigut —i segueixen sent— pel cobrament avançat al seu venciment dels rebuts domiciliats per al pagament dels impostos, i és una potestat exclusiva de Suma, que és la que fixa la data i la forma de cobrament”.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

El pagament dels tributs apareix regulat, amb caràcter general, en el nostre ordenament jurídic a través del Reglament general de recaptació (Reial decret 1684/1990, de 20 de desembre, des d'ara, RGR). D'acord amb aquell, el pagament dels tributs haurà de verificar-se pels subjectes passius dins el termini de pagament voluntari, d'acord amb el que hi ha establert en els articles 3, 20 i 87. Finalitzada la gestió del tribut, i esdevingut líquid el deute tributari, l'obligació del subjecte passiu del tribut es transforma, doncs, en una obligació de pagament, que podrà verificar-se a través dels diferents mitjans reconeguts en l'ordenament jurídic.

Des del punt de vista dels mitjans de pagament, la llei preveu diverses possibilitats, entre les quals destaca, per ser la més estesa i primigènia, el pagament en efectiu mitjançant diners. No obstant això, la normativa tributària permet altres formes de pagament a elecció del contribuent, com poden ser el pagament mitjançant xec, paper timbrat, béns del patrimoni històric espanyol i, també, mitjançant domiciliació en entitats de dipòsit (article 90 RGR).

És a dir, de l'estudi de la normativa reguladora del pagament dels tributs es dedueix que el contribuent, durant el període voluntari i en qualsevol moment d'este, ha de pagar la quantia del seu deute tributari i fer-ho a través de qualsevol dels mitjans reconeguts com a vàlids en dret.

No obstant això, en el nostre ordenament tributari no hi ha cap norma que reconega un dret del subjecte passiu per a verificar el pagament l'últim dia del període de recaptació voluntària ni que l'obligue a realitzar el pagament a través d'una determinada modalitat (en este cas, mitjançant la seua domiciliació en una entitat de depòsit).

En este sentit, el càrrec del deute tributari amb anterioritat a la finalització del període voluntari de pagament no contravé la normativa tributària, atés que el contribuent es troba subjecte al seu pagament precisament durant este període, i en qualsevol moment dins este termini. En conseqüència, resulta plenament legal qualsevol modalitat d'abonament que es produísca al llarg del termini fixat per la llei.

Per una altra banda, la domiciliació del pagament en entitats de depòsit no és obligatori per a les persones obligades a pagar els tributs, sinó que aquella és fruit d'una decisió voluntària d'elles. Si el contribuent, per tant, vol mantenir la seua llibertat de poder pagar el deute durant els últims dies del període voluntari, ell mateix manté plena la capacitat de no domiciliar el pagament i verificar-lo a través dels altres mitjans reconeguts de pagament que el faculden per a assolir este objectiu.

És cert, però, que l'article 20 de la Llei 1/1998, de 26 de febrer, de drets i garanties dels contribuents, i la Llei 58/2003, general tributària, estableixen el deure de l'Administració de facilitar als ciutadans l'exercici dels drets i el compliment de les seues obligacions tributàries. No és menys cert, emperò, que de l'informe rebut de l'administració implicada es dedueix que aquella complix esta obligació quan retarda el càrrec en compte del deute tributari fins al moment en què l'observança de les normes reguladores de l'activitat bancària li ho permet.

Conseqüentment amb tot el que hem dit, vam tancar i vam arxivar l'expedient obert a este efecte, ja que del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per les administracions afectades no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris.

3.2 Taxes municipals

En este apartat incloem, entre altres problemes, els derivats de la taxa de recollida de residus, la d'utilització privativa del domini públic (guals) i les taxes per participar en proves selectives.

Sobre la taxa de recollida de residus hem de destacar la queixa núm. 060812, en la qual es van plantejar dues qüestions que afectaven l'Ajuntament d'Alacant i l'organisme Suma Gestió Tributària dependent de la Diputació Provincial d'Alacant.

D'una banda, la devolució de l'import dels rebuts de la taxa de recollida de residus sòlids urbans dels anys 2003, 2004 i 2005 i, d'una altra banda, la demora en la resolució del recurs de reposició.

L'autora de la queixa ens manifestava els següents fets i consideracions:

- Que, en data 22 de setembre de 2003, va presentar davant l'Ajuntament d'Alacant recurs de reposició contra el cobrament de la taxa de recollida de residus sòlids urbans, en què al·legava que l'habitatge objecte del referit impost es trobava deshabitat durant més de 10 anys i donat de baixa en el subministrament d'aigua i llum.
- Que se li va aconsellar que abonara els rebuts, a pesar de no existir en aquella data resolució respecte del seu recurs, ja que si este era favorable se li retornarien els diners.
- Que, en l'any 2004, li remeteren un nou rebut, el qual, també va ser abonat per l'autora de la queixa, a l'espera que es resolguera el recurs de reposició presentat l'any anterior.
- Que, en data 30 de novembre de 2004, el Departament de Conservació d'Immobles de l'Ajuntament d'Alacant resol declarar la situació de ruïna legal de l'edifici on s'ubica l'habitatge objecte de l'impost, i n'ordena el desallotjament i precintament.
- Que, en l'any 2005, se li torna a reclamar el pagament de l'impost, i per això en data 14 de setembre de 2005 va presentar un nou recurs de reposició en l'Oficina Central de Suma Gestió Tributària, en el qual, entre altres qüestions, se sol·licitava el sobreseïment i l'arxivament de l'expedient per impagament de la taxa de l'any 2005 i que se li rescabalaren els abonats en els anys 2003 i 2004; hi adjuntava la resolució de situació de ruïna legal.
- Que, en data 25 de gener de 2006, l'Ajuntament d'Alacant va estimar el seu recurs de reposició i va anul·lar el rebut corresponent a l'any 2005, encara que en esta resolució no s'arreplegava el rescabament de l'import dels rebuts dels anys 2003 i 2004, ni es feia esment al primer recurs presentat en data 22 de setembre de 2003.
- Que en l'any 2006, este organisme li torna a remetre el rebut i li reclamen el cobrament de l'impost en qüestió, corresponent a l'any 2005, per la qual cosa, en data 9 de maig de 2006 presenta davant este organisme un nou recurs de reposició, i hi adjunta la resolució emesa per l'Ajuntament d'Alacant.

- Que, en data 12 de juny de 2006, rep un nou escrit en el qual se li informa que s'acumula el pagament de l'import de l'impost de l'any 2005 a un expedient de l'any 2003, del qual ens indicava que ja va ser pagat en data 1 de desembre del mateix any.

Vam admetre a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Alacant i a l'organisme Suma Gestió Tributària.

Vam resoldre la queixa partint de la següent divisió temporal:

- Primer. Rebuts anteriors a la declaració legal de ruïna: exercicis 2003 i 2004.

- Segon. Rebuts posteriors a la declaració legal de ruïna de 30/11/2004: exercicis 2005 i 2006.

Quant als rebuts anteriors a la resolució de 30/11/2004 per la qual es declara en ruïna la finca en qüestió, si ens centrem en la qüestió de forma (la falta de, primer, resolució expressa del recurs de reposició de 22/09/2003 contra el cobrament de la taxa corresponent a l'exercici 2003 i, segon, de la sol·licitud de data 14/09/2005 de devolució d'ingressos indeguts corresponent a la taxa dels exercicis 2003 i 2004), consideràvem que l'actuació pública descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets de la promotora de la queixa.

Efectivament, l'art. 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix que:

(...) el termini màxim per a resoldre les sol·licituds que formulen els interessats serà el que resulte de la tramitació del procediment aplicable en cada cas. Quan la norma de procediment no fixe terminis, el termini màxim de resolució serà de 3 mesos.

El dret a obtenir una resolució sobre el que hom demana a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, amb la finalitat d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu. Clarament ho formula l'exposició de motius de la citada llei:

(...) el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua administració no atenga eficaçment i amb la celeritat adequada les funcions per a les quals s'ha organitzat.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudix, i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement pot esperar-se'n, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant una de les manifestacions legislatives del dret a obtenir una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura de tots els tràmits que constituïxen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una administració eficaç que servix amb objectivitat als interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i

al dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

Pel que fa als rebuts girats amb posterioritat a la declaració legal de ruïna, és a dir, els rebuts de la taxa corresponents als exercicis 2005 i 2006, de la informació rebuda es dedueix que el primer va ser anul·lat ja que "(...) queda provada la impossibilitat d'utilització del servei municipal d'escombraries (...)." Però no va ocórrer el mateix amb el de l'any 2006, ja que no s'havia produït la baixa en el padró fiscal.

Sense perjudici que l'autora de la queixa no haguera complert amb la seua obligació de comunicar l'alteració de les condicions físiques de l'immoble (la baixa) i s'haguera limitat a impugnar els rebuts de la taxa dels exercicis 2005 i 2006, vam considerar que, d'acord amb els principis de bona fe i confiança legítima (art. 3.1 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú) que han de presidir tota actuació administrativa, entenem que no s'apreciava impediment legal perquè l'administració, d'ofici, haguera donat de baixa l'immoble en el padró fiscal, ja que va tenir coneixement de les noves condicions de l'immoble a través de la declaració de ruïna de novembre de 2004 i de la resolució del recurs corresponent a la taxa de 2005.

Tenint en compte això anterior, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant:

- Que, quant a la falta de resolució expressa, tant del recurs de reposició de 22/09/2003 en relació al cobrament de la taxa corresponent a l'exercici 2003, com de la sol·licitud de data 14/09/2005 de devolució d'ingressos indeguts (corresponents a la taxa dels exercicis 2003 i 2004), s'extremaren al màxim els deures legals que s'extrauen de l'art. 42 i següents de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

- Que, d'acord amb els termes de la present resolució, valorara iniciar d'ofici donar de baixa l'immoble en el padró fiscal i estimar el recurs de reposició interposat per l'autora de la queixa contra la liquidació de la taxa de l'exercici 2006 pels mateixos motius que va estimar el corresponent a l'exercici 2005.

Per altra banda, en la queixa núm. 061468, el seu autor mostrava la disconformitat amb la taxa per utilització privativa de domini públic (gual permanent), i exposava el següent:

- Que tenia dues places de garatge a la localitat de Xirivella. El garatge té una capacitat per a 149 vehicles i té dues rampes, una d'entrada i una altra d'eixida, amb els seus corresponents guals. Ens indica que "l'Ajuntament ens ha cobrat enguany d'IBI 1.950 euros, i cada any ens el puja una mica més".

- Que s'havia dirigit a l'ajuntament per declarar la seua disconformitat amb els increments de la taxa de guals, i la resposta que havia obtingut és que es remetia la qüestió a la Regidoria d'Hisenda i se li informava del seu dret a recórrer contra les resolucions administratives.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar informe a l'Ajuntament de Xirivella, el qual, entre altres qüestions, ens indicava següent:

- Que “la taxa corresponia a un garatge privat amb capacitat per a 152 vehicles, en l'exercici 2006 la taxa anual per cada aprofitament és de 12, 79 €”.
- Acompanyaven còpia de l'evolució dels rebuts des de l'any 1998 i indicaven en l'informe que “com pot comprovar-se amb l'evolució de l'import dels rebuts des de l'exercici d'alta, l'increment de la taxa en cap cas va superar l'IPC de l'exercici de què es tracte”.
- Que la determinació de l'import de la taxa es realitza de conformitat amb el Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'hisendes locals “d'acord amb la legislació reguladora de les hisendes locals, la determinació de l'import de la taxa s'ha efectuat determinant el valor que tindria en el mercat l'aprofitament que han de realitzar els usuaris, i per a això s'han utilitzat dos paràmetres: a) lloguer i b) vigilància i control”.
- Que “el reclamant motiva la seua queixa en l'apreciació subjectiva que la taxa li sembla inadequada per excessiva, però no la fonamenta en dades constatables que puguin demostrar que l'aplicació de la referida taxa contravé les normes de la legislació aplicable”. I afegix que “quant a la comparança que s'establix amb un altre municipi pretenent considerar un greuge comparatiu la taxa girada per l'Ajuntament de Xirivella, no té valor, ja que no s'aporten dades objectives que permeten valorar la comparança entre les circumstàncies d'un municipi i de l'altre, i tampoc s'indica amb precisió la freqüència d'ús de l'aprofitament, per la qual cosa la comparança que es pretén establir com a mesura resulta des de tot punt de vista arbitrària”.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara un escrit d'al·legacions.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades obrants en l'expedient. En este sentit consideràvem que s'hi plantejaven dues qüestions que, tot i que com veurem es trobaven directament lligades entre si, havien de ser analitzades de manera absolutament independent:

- Primer. La fixació de la quantia de la taxa prevista per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic local.
- Segon. El possible desproporcionat increment de la quantia de la taxa.

Quant a la primera qüestió, el punt de partida el constitueix l'art. 24 del Decret legislatiu 2/2004, 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'hisendes locals.

Este precepte fa referència a l'import de les taxes previstes per la utilització privativa o l'aprofitament especial del domini públic local, i assenyalava que es fixarà, amb caràcter general, prenent com a referència el valor que tindria en el mercat la utilitat derivada d'esta utilització o aprofitament, si els béns afectats no foren de domini públic. Amb

esta finalitat, les ordenances fiscals podran assenyalar en cada cas, atenent a la naturalesa específica de la utilització privativa o de l'aprofitament especial de què es tracte, els criteris i paràmetres que permeten definir el valor de mercat de la utilitat derivada.

D'acord amb això anterior, l'art. 5 (quantia de la taxa) i l'annex únic (aprofitament d'entrada de vehicles a través de les voreres i zones de domini públic i reserves de vies públiques per a aparcaments privats) de l'ordenança fiscal reguladora de les taxes per utilització privativa del domini públic municipal de l'Ajuntament de Xirivella estableix una fórmula de càlcul de la quantia de la taxa.

Pel que fa a la segona qüestió (possible desproporcionat increment de la quantia de taxa), a la vista de la relació de rebuts anuals que acompanya el seu informe l'Ajuntament i de les dades de l'Institut Nacional d'Estadística, en què s'establixen els increments de l'índex de preus al consum (IPC), conclouen que de gener de 2002 a gener de 2006 l'increment de la taxa es va situar en el 14%, per la qual cosa l'increment d'esta per cada aprofitament estava per sota de l'IPC.

A la vista d'això anterior, i atès que l'autor de la queixa no havia formulat al·legacions o arguments que permeteren desvirtuar la informació de l'ajuntament i, per tant, tenia presumpció de validesa i veracitat, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris, que aconsellaren continuar les nostres actuacions.

Finalment, la discrepància amb el càlcul de l'import de les taxes per a participar en proves selectives va ser objecte d'estudi en la queixa núm. 070109 i acumulades.

Els seus autors es referien que en el Ple de l'Ajuntament de Nàquera es va acordar aprovar l'ordenança fiscal reguladora de la taxa per concurrència a proves selectives per a l'ingrés de personal, i les va fixar en 300 € per a les corresponents a tots els grups de titulació.

Amb esta finalitat, es va tenir en compte com a base de l'acord la memòria econòmica realitzada pel secretari municipal. Esta memòria raona la quantificació de la taxa en paràmetres tals com els costos administratius (200 €), publicacions en butlletins oficials (2.895,69€), tribunals d'examen (2.289,84 €), psicòleg (610,65€) i proves físiques (200€), i fan un muntant total de 6.196 € que, dividit entre nombre mitjà de participants, que s'establix en 20, dona 310 €.

El Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, disposa en el seu art. 24.2: "En general, i conformement al que hi ha previst en el paràgraf següent, l'import de les taxes per la prestació d'un servei o per la realització d'una activitat no podrà excedir, en el seu conjunt, del cost real o previsible del servei o activitat de què es tracte o, en defecte d'això, del valor de la prestació rebuda" i en l'apartat 4 següent que: "per a la determinació de la quantia de les taxes podran tenir-se en compte criteris genèrics de capacitat econòmica dels subjectes obligats a satisfer-les".

A més, l'art. 31.1 de la Constitució estableix que tothom haurà de contribuir al sosteniment de les despeses públiques d'acord amb la seua capacitat econòmica mitjançant un sistema tributari just.

És sabut que, entre els diferents tributs, la taxa s'ha caracteritzat tradicionalment per obligar el contribuent que rep de manera concreta un acte o servei públic, així com perquè la seua quantia, en principi, no té en compte la capacitat econòmica del subjecte passiu, i es fixa d'acord amb el “cost de producció de l'activitat administrativa”.

La fixació de les quanties de les taxes referides s'ha fet formalment seguint les prescripcions legals, però materialment considerem que no és justa. Deixant al marge processos selectius convocats per altres administracions diferents d'esta, fonamentalment per la grandària i freqüència amb què es convoquen (per exemple, Administració estatal, autonòmica o grans corporacions locals) hem tret una mostra dels publicats en els últims mesos en el BOP de València corresponents a municipis menuts i mitjans. La taxa per drets d'examen és:

Canals, Policia Local, 37 € (BOP 30-3-07)
Foios, Auxiliar Administratiu 15 € (BOP 30-3-07)
Gilet, Policia Local, 200 € (BOP 30-3-07)
La Pobla Llarga, Policia Local, 15€ (BOP 30-3-07)
Barrada, Auxiliar Administratiu, 18 € (BOP 30-3-07)
Bocairent, Auxiliar Administratiu, 20 € (BOP 29-3-07)
Atzeneta d'Albaida, Policia Local, 250 € (BOP 29-3-07)
Tavernes Blanques, Cuiner, 30 € (BOP 29-3-07)
Montcada, Administratiu, 26,80 € (BOP 16-3-07)
Llutxent, Agent de Desenvolupament Local, 24 € (BOP 16-3-07)
Tavernes Blanques, Arquitecte, 100 € (BOP 27-2-07)
Canals, Auxiliar a domicili, 10 € (BOP 26-2-07)
Domenyo, Auxiliar Administratiu, 15 € (BOP 26-1-07)

L'any passat vam tenir ocasió d'analitzar un supòsit anàleg al que estem investigant ara i la mostra va donar el resultat següent: tot i que diferixen entre si, les taxes es mouen entre els marges de 10 i 85 €, molt lluny dels 300 establits per eixa corporació (excepte 3 casos dels 31 analitzats, que es fixen en 100, 200 i 250 €).

Si examinem les ordenances fiscals sobre taxes de concurrència a processos selectius, el resultat avala la conclusió anterior: a pesar de la diversitat de quanties, les taxes s'establixen entre els marges de 10 i 60 €. A fi de no resultar tediosos ens excusem de citar les quanties i hi efectuem la remissió.

Per altra banda, els criteris presos com a base de l'estudi econòmic no semblen suficientment consistents, pels motius següents:

- Primer: sol ser habitual l'aprovació d'ordenances fiscals reguladores dels anomenats drets d'examen, en aplicació del principi de legalitat tributària a què es referix l'art. 15 de la Llei d'hisendes locals. No obstant això, apareixen circumstàncies especials en este

tipus d'ordenances que han de ressenyar-se. En efecte, tenint en compte la legislació vigent al moment, no existix la previsió que hagen d'aprovar-se ofertes d'ocupació pública amb regularitat i encara menys que estes ofertes tinguen idèntic contingut. D'esta manera pot haver-hi anys sense ofertes, i ofertes que afecten a tots els grups o a algun, i amb més o menys places oferides. Per este motiu, la memòria econòmica que ha d'acompanyar l'ordenança (art. 25 de la Llei d'hisendes locals) és especialment minuciosa en la selecció de les variables que cal tenir en compte.

- Segon: no apareix cap justificació sobre perquè es consideren 20 els aspirants, ni si este nombre es referix a totes les convocatòries o a les corresponents a cada grup de titulació. És sabut que als grups superiors es presenten, normalment, menys aspirants que als inferiors.

- Tercer: les despeses de publicació en diaris oficials no apareixen suficientment justificades.

-Quart: les indemnitzacions o assistències dels tribunals no es justifiquen i, a més, s'hi estableix una quantitat única, tot i que el nombre d'exercicis, i les reunions del tribunal, difereix segons el grup de titulació.

- Cinqué: s'inclouen les despeses de psicòleg i proves físiques quan hi ha convocatòries en les quals no hi ha cap tipus de prova semblant.

El caràcter, sens dubte, dissuasori, dels drets d'examen, podria haver tingut a veure amb el nombre d'aspirants presentats als diferents processos selectius:

- Encarregat d'aigües: 1 plaça, 1 aspirant
- Auxiliar administratiu-promoció interna : 2 places, 3 aspirants
- Auxiliar administratiu-torn lliure: 1 plaça, 9 aspirants
- Administratiu-promoció interna: 1 plaça, 1 aspirant
- Administratiu- torn lliure: 2 places, 7 aspirants
- Administratiu recaptador: 1 plaça, 2 aspirants
- Operari: 2 places, 3 aspirants

Considerem que, a més de la fonamentació fàctica abans referida, existixen arguments jurídics que ens permeten realitzar el suggeriment que després farem.

El Tribunal Suprem (Sala 3a, Sec. 2a Sentència de 8-2-2002) ha assenyalat sobre l'estudi econòmic financer que ha d'acompanyar l'establiment de les taxes:

“L'elaboració d'un estudi econòmic financer del cost dels serveis és una peça clau per a l'exacció de les taxes, entre estes la d'obertura d'establiments, per això, tot i reconèixer les dificultats de portar a terme una comptabilitat analítica de costos, més difícil a mesura que l'Administració municipal de què es tracte és més reduïda en mitjans materials i personals, per la concentració ineludible en la prestació dels serveis, cal, però, un mínim rigor en el seu plantejament i formulació (...). No és missió de la Sala elaborar un model econòmic financer, però sí arreplegar i sintetitzar aquelles dades que s'han considerat necessàries per la doctrina jurisprudencial sobre la matèria, com a resposta a les crítiques formulades per nombrosos contribuents en relació a la justificació de la quantia de la taxa d'obertura d'establiments.

Així, és imprescindible en este tipus d'estudis econòmics financers, no solament quantificar els costos directes i indirectes del servei, sinó també acompanyar sèries estadístiques del nombre d'expedients instruïts per a l'atorgament de llicències d'obertura d'establiments i de la recaptació obtinguda, per a així portar a terme l'anàlisi crítica del cost calculat i dels seus ajustaments naturals.

L'estudi que estem analitzant no té estes dades.

Per les raons apuntades, la Sala considera que l'Ajuntament de Pulianas no ha justificat degudament l'import de la taxa per llicència municipal d'obertura d'establiments que constituïx la principal, sinó l'única garantia dels contribuents, davant la possible arbitrarietat dels ajuntaments i conseqüent indefensió dels contribuents.

La dificultat de quantificar el cost dels serveis, a l'efecte de la determinació de les taxes, especialment, respecte de la taxa d'obertura d'establiments, dificultat que no és igual en totes les taxes, però que, amb caràcter general, ningú no nega, s'ha vist notòriament incrementada per la inclusió de l'apartat 3, de l'article 24, de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, d'hisendes locals, que disposa: «3. Per a la determinació de la quantia de les taxes haurien de tenir-se en compte criteris genèrics de capacitat econòmica dels subjectes obligats a satisfer-les».

La ciència de la hisenda pública ha distingit sempre, dins els tributs, tres espècies: els impostos, basats en la capacitat econòmica o de pagament dels contribuents, una mesura fonamentalment per la renda, el patrimoni o la despesa; les contribucions especials, com a recuperació dels ens públics del cost de realització d'obres públiques o de l'establiment o ampliació de serveis públics, que originen un benefici especial o un augment de valor a favor dels contribuents, i finalment, les taxes fundades en el benefici que els ciutadans reben amb motiu dels serveis públics que els presten els ens públics, la quantia màxima de les quals està determinada pel cost del servei, imputable a cada acte de prestació de serveis o per l'ocupació privativa o aprofitaments especials del domini públic.

La inclusió de la capacitat econòmica en la quantificació de les taxes, les desnaturalitza i augmenta la dificultat de quantificar-les.

L'apartat 3, de l'article 24 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, ha d'entendre's en el sentit que no pot afectar i per tant superar l'equació: cost total del servei = import total de les taxes, de manera que ha d'actuar com un element redistributiu de l'exacció de la taxa corresponent, de manera que encara que el cost singular i concret de la prestació del servei siga igual per a diversos contribuents, la taxa liquidada a cadascun pot ser distinta, d'acord amb la seua diferent capacitat econòmica.

Esta manera de quantificar les taxes obliga els ajuntaments a justificar, a més del cost total del servei, que hem analitzat anteriorment, el criteri, mòdul, índex, etc., que s'utilitze per a donar compliment al que hi ha ordenat en l'apartat 3, de l'article 24 de la Llei 39/1988, de 28 de desembre, amb especial atenció que existisca una relació funcional unívoca, amb cert grau de correlació respecte de la capacitat econòmica, que precisament hauria de ser delimitada, referint esta capacitat de pagament a l'establiment que s'obri, és a dir, aplicant criteris de territorialitat, no subjectius o personals, i definits mitjançant el benefici, el patrimoni, el capital de l'establiment, la despesa d'este, etc. (...). La Sala és conscient de la dificultat de realitzar este tipus d'estudis, especialment, en els municipis menuts, de manera que els requisits exposats són un *desideratum*, i que en certs aspectes serà obligat admetre certes aproximacions, sense base estadística suficient, però, en tot cas, exhorta sobre la necessitat ineludible de fugir de l'arbitrarietat i d'evitar la indefensió dels contribuents, que són freqüentment la part feble i indefensa de la relació jurídica tributària.

Per la seua banda, el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana (Sala Contenciosa Administrativa), en la Sentència de 10 de novembre de 1998, deia, entre altres coses:

“SEGON. El tema que es planteja té directament a veure amb la qüestió de la quantificació de les taxes.

El fet imposable en la taxa sempre és la prestació d'un servei o la realització d'una activitat administrativa de competència de l'ens local que l'establisca, d'una manera tal que entre ambdós elements, taxa i servei, s'establix una relació d'interdependència, per això s'afirma que la taxa només està justificada segons el servei que es presta, o com ha posat de manifest una jurisprudència consolidada, només es justifica quan s'establix com a mitjà de distribuir el cost d'un servei, que es presta per raons no recaptatòries.

La legislació local espanyola en matèria de quantificació de taxes ha experimentat importants variacions. Efectivament, l'estatut municipal contenia una regulació que pivotava sobre la idea que el cost del servei era el límit màxim de la taxa. A partir del 45, amb la Llei de règim local, es va suprimir aqueix límit màxim i es van establir una llista de criteris orientatius. La Llei de bases de l'Estatut del règim local i el RD 3250/1976, de 30 desembre, tot i que es recolzaven en el cost del servei, com a límit màxim de la taxa, tanmateix, eixa pretensió prompte va quedar desvirtuada en la mesura que, per a la fixació de les tarifes, havia d'atendre's, entre altres coses, al percentatge del cost general que fóra imputable al servei (així article 18 del RD Llei 11/1979, de 20 juliol), amb el que novament s'estava devaluant el concepte de la taxa amb criteris purament recaptatoris.

L'article 24 de la LRHL estableix dues normes sobre la quantificació de la taxa. Segons la primera, s'establix com a límit màxim el del cost del servei; d'acord amb la segona, la determinació quantitativa de la taxa ha de fer-se, a més, en funció de criteris genèrics de capacitat econòmica dels subjectes obligats a satisfer-les.

En definitiva pot afirmar-se que la quantia de la taxa està provocada pel cost del servei, el que fonamentalment significa dues coses: A) Que l'import total del que s'ha recaptat no ha de ser superior al cost total del manteniment del servei prestat o de l'activitat desenvolupada, doncs en el fons, la taxa es gira per a rescabalar-se l'administració d'una despesa, la generada pel servei que es presta; i, B) Cada usuari de serveis o de béns no està obligat a pagar més taxes que les corresponents a la part del cost total que efectivament provoca i, a ell, li és directament atribuïble. En cas contrari, la taxa quedaria desnaturalitzada i, literalment, en la mesura que excedira del cost del servei, es convertiria en un impost (GIANNINI).

TERCER. El principi de capacitat econòmica, davant el que es posa de manifest en l'informe abans al·ludit, més que ser un element d'integració, és un element de modulació en la taxa, a fi d'evitar que, el cobrament indiscriminat de taxes a tots els qui provoquen el cost signifiqui excloure del gaudi del servei públic a aquells que estigueren privats de fortuna, doncs una situació tal implicaria una discriminació manifestament arbitrària. Així, doncs, el tema d'actuacions, com quasi tots els relacionats amb les taxes, ha d'emmarcar-se en la seua quantificació, en el cost del servei que efectivament i naturalment provoca el subjecte passiu recurrent, i a ell, li és directament atribuïble.

Res no té a veure el tema de les actuacions amb el principi d'igualtat, tal com ho al·lega el recurrent en la seua demanda, i fins a cert punt s'insinua en l'informe al què s'ha fet al·lusió més amunt. El fet que la major part dels contribuents es trobe afectada per una reducció de les tarifes, no implica necessàriament que la del subjecte recurrent haja de ser reduïda també. Esta reducció només seria escaient en el cas que s'acreditara que el cost que provoca no es correspon amb la taxa que es paga. És més, en principi, podria ser perfectament lícit que únicament fóra incrementada la seua quota, davant la resta dels seus conciutadans, sempre que este increment estiguera d'acord amb el cost que provoca i li fóra directament atribuïble. Doncs realment el contrari a la igualtat seria que, el cost per ell generat, el suportaren o es distribuïra entre la resta dels subjectes passius afectats per la taxa.

QUART. En el nostre cas no apareixen explicitades, ni tan sols merament indicades, les raons que justifiquen que les estacions de servei hagen de ser gravades especialment quant a la taxa de recollida d'escombraries; ni tampoc perquè, ni en virtut de quins criteris, es materialitza esta tarifa, qualificada d'especial en relació amb la resta d'establiments industrials. No apareixen en l'estudi econòmic raons que justifiquen una especialitat de tal caràcter, sinó tot el contrari, ja que en este instrument no semblen previstes les estacions de servei com a contribuents especials, sinó molt al contrari, integrades en un epígraf industrial general. És més, quan, segons l'exposició de motius la nova tarifa respon a un criteri de baixa generalitzada de la taxa, no es comprén com un sector, integrat per un sol subjecte contribuent, veu incrementada la seua tarifa en un 300%, i este increment no mereix especial consideració o motivació. Tal augment, segons el parer de la Sala, és il·legal, i per inmotivats, arbitraris. Il·legal, no perquè no puga

establir-se, sinó perquè es desconeixen per complet les raons d'esta especial singularitat. Raons que, en el nostre cas, hagué d'explicitar l'administració, a través de la quantificació de la realitat i extensió del servei que efectivament provoca este «especial» contribuent. Sense esta motivació explícita, no es comprén com el Ple de la corporació es va separar del terminant informe de l'interventor, i sense altres pretextos que l'esment al genèric principi de capacitat, de molt relativa importància, segons s'ha vist, en l'assumepte; i una al·lusió a la «gran indústria», que res no té a veure en el supòsit d'actuacions, va especialitzar i va gravar, singularment l'actora.

Així ho ha reconegut el mateix ajuntament en conclusions, quan afirma que: «(...) pot ser que la forma en què s'ha produït la modificació no siga absolutament correcta, ja que s'hauria d'haver realitzat un informe tècnic econòmic basat en dades objectives i constatables que, atenent, a més, al principi de capacitat econòmica, justificara la modificació de la tarifa aplicable a les estacions de servei. De totes maneres les dades que justifiquen l'acte de l'ajuntament existixen, encara que falta l'informe tècnic econòmic i la determinació i constatació d'estos tal com manifesta l'interventor en el seu informe, i a més és de coneixement públic i notori que els residus d'una estació de servei mereixen una especial consideració per l'afectació a la salubritat de la població (...)».

L'única cosa que impeditx el legislador és que la taxa supere el cost del servei o de l'activitat administrativa, però mai disposa que la quota siga igual al cost, de manera que pot produir-se'n una cobertura parcial a través de la taxa i la resta mitjançant altres ingressos de dret públic. També és possible que la taxa atenga a criteris de capacitat econòmica del subjecte passiu. Per acabar, el Codi Civil en el seu art. 3.1 disposa que, entre altres criteris, les normes jurídiques s'hauran d'aplicar atenent a la realitat social del temps i del context en què han de ser aplicades i, com s'ha vist, la quantia de les taxes fixades per este ajuntament queden fora del que és habitual en altres corporacions similars.

Per tant, i per raons de justícia i equitat, vam suggerir a l'Ajuntament de Nàquera que promoguera les accions necessàries a fi de realitzar un estudi econòmic financer suficientment justificatiu dels costos dels processos selectius, tenint en compte la doctrina jurisprudencial abans referida, així com a l'adequació de l'ordenança fiscal reguladora de la taxa per concurrència a proves selectives per a l'ingrés de personal a les quanties que són habituals en la resta de corporacions locals.

3.3 Altres ingressos de dret públic

Les quotes d'urbanització van ser objecte d'estudi en la queixa núm. 061469, en la qual vam dirigir una recomanació a l'Ajuntament de Petrer.

L'autor de la queixa, substancialment, manifestava que, per Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, es va obligar a la referida corporació local a realitzar les obres d'implantació de la xarxa de sanejament de la comunitat de veïns Lloma Badá i als propietaris a sufragar els costos d'estes. En este sentit plantejava dues qüestions:

- Primera. Que després d'abonar la primera quota, i davant la tardança a notificar-li la segona quota (ja que els seus veïns ja l'havien rebuda o havien estat notificats mitjançant una nota en la bústia per a arregar-la) va consultar per telèfon amb l'Ajuntament “se'm va informar que pròximament la rebria”. Després de passar temps “vaig acudir a l'oficina de Suma on em va informar que el pagament tindria un recàrrec

del 10%. Aquell mateix dia vaig pagar el deute i vaig acudir a l'ajuntament on se'm va informar de diversos intents fallits de notificació i de la seua posterior publicació en el BOE". En este sentit, entenent que havia estat discriminat respecte de la resta de veïns per no rebre l'avís de la segona quota en la seua bústia, va sol·licitar en data 7/8/2006 la devolució del recàrrec, i li va ser denegada la referida sol·licitud per resolució de l'alcalde de/6 9/2006. La quantitat que calia pagar pujava a 6.820, 42 € (6.200, 38€ de principal + 620, 04 € de recàrrec).

- Segon. Denunciava el retard en les obres de repavimentació que, a pesar d'indicar-los que començarien (primer) a la fi de setembre i (després) a la fi d'octubre, en el moment de presentar la queixa encara no havien començat.

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a l'Ajuntament de Petrer, qui en la seua comunicació ens indicava, entre altres qüestions, el següent:

- Que, quant a les quotes d'urbanització, "tots els acords municipals han estat notificats als interessats de conformitat amb el que hi ha disposat en els articles 58 i 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre. En el supòsit de no haver-se pogut practicar en l'últim domicili conegut es va realitzar mitjançant publicació d'edictes en el BOP d'Alacant".

- Que "les obres objecte de projecte van ser finalitzades a primers de 2006, llevat de la pavimentació (no sanejament) d'un tram del carrer Sardenya a causa d'una sol·licitud formulada pels mateixos veïns d'este carrer, que van plantejar la canalització de la xarxa d'aigua potable a càrrec seu, cosa que va implicar retardar la pavimentació d'este tram, que va ser executada el passat mes de novembre".

Vam donar trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions.

Com que no constava cap escrit d'al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades que hi havia en l'expedient.

Vam considerar que, davant el que s'havia informat, la segona de les qüestions plantejades havia quedat solucionada.

Respecte de la primera qüestió, l'autor de la queixa assenyalava que "(...) se'm va informar dels diversos intents fallits de notificació i de la seua posterior publicació en el BOE" per la qual cosa considerava que havia estat discriminat respecte de la resta de veïns per no rebre l'avís de la segona quota en la seua bústia. En este sentit ens indicava, a més, que havia sol·licitat la devolució del recàrrec i que li l'havien denegada.

No obstant això anterior, de l'estudi de la queixa no semblava haver quedat suficientment acreditat el dipòsit de la notificació en la llista i de l'avís d'arribada en el corresponent caseller domiciliari, tal com estableix l'apartat 3 de l'art. 42 del RD 1829/1999, de 3 de desembre, reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals, com a desplegament del que hi ha establert en la Llei 24/1988, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals:

“(…) una vegada realitzats els dos intents sense èxit, l'operador al qual s'ha encomanat la prestació del servei postal universal haurà de dipositar en llista les notificacions, durant el termini màxim d'un mes, a la fi del qual caldrà deixar al destinatari un avís d'arribada en el corresponent caseller domiciliari, i en què ha de constar, a més de la dependència i el termini de permanència en llista de la notificació, les circumstàncies expressades relatives al segon intent de lliurament. Este avís tindrà caràcter ordinari”.

D'altra banda, la resolució de l'alcalde remesa a l'autor de la queixa en contestació a la seua sol·licitud de devolució del recàrrec del 10% abonat, vam considerar que no complix amb el previst en l'art. 89.4 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, relatiu al contingut mínim de les resolucions administratives, ja que no expressa els recursos que contra la resolució (o decisió adoptada) escauen, òrgan administratiu o judicial davant el qual haguera de presentar-se i termini per a interposar-los.

Davant això anterior, l'Administració pot revocar, en qualsevol moment, els seus actes de gravamen o desfavorables, sempre que esta revocació no constituïska dispensa, exempció no permesa per les lleis o siga contrària al principi d'igualtat, a l'interés públic i a l'ordenament jurídic, tot això d'acord amb el que hi ha previst en l'art. 105.1 de la referida Llei 30/1992.

Entenem que l'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura de tots els tràmits que constituïxen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una administració eficaç que servix amb objectivitat als interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

Davant això anterior, vam suggerir a l'Ajuntament de Petrer que:

- Revocara la resolució administrativa per la qual es desestima a l'autor de la queixa la seua sol·licitud de devolució de l'import del recàrrec del 10% corresponent a la segona quota d'urbanització i, en conseqüència, reemborse les quantitats indegudes (recàrrec de 620,04 €, així com les que legalment pogueren correspondre-li).
- Notificara, novament, el principal de la segona quota en els termes referits en la present resolució.

4. Algunes problemàtiques sobre els tributs gestionats per la Generalitat

4.1 Impost de transmissions patrimonials (ITP)

La discrepància en la valoració dels béns immobles i els desacords en el moment de la taxació pericial han estat objecte d'actuacions del Síndic de Greuges.

Respecte de la discrepància en la valoració dels béns immobles, podem destacar, a tall d'exemple, la queixa núm. 061002, en la qual el seu autor ens manifestava els següents fets i consideracions:

- Que en l'any 2004 va comprar una finca en el paratge Ribamar, polígon 13, parcel·la 14, a Alcalà de Xivert (Castelló), valorada en 12.000 € "(...) ja que la finca no val més, doncs no pots tocar un pi, ni un matoll ni llaurar, ja que està més de 20 anys sense conrear, ni tampoc plantar una tenda de campanya".

- Posteriorment, el Servei de Valoració de Béns Immobles de la Conselleria d'Economia i Hisenda va valorar la finca en 143.262,70 €. Tanmateix, després de presentar escrit en què demanava la seua anul·lació, ja que es tractava del parc natural d'Írta, es va valorar en 71.123, 33 €.

- Que, segons ens indicava, el seu valor de venda era de 0,60 euros metre quadrat (segons el van informar en una entitat financera), per la qual cosa la seua valoració real seria de 13.000 €. En este sentit, havia sol·licitat l'anul·lació del pagament que exigix l'oficina liquidadora de Sant Mateu.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Economia i Hisenda, la qual ens indicava que "la liquidació resultant del procediment de comprovació de valors ha estat recorreguda en reposició i es troba pendent de resolució".

De l'estudi de la queixa es despenia la total discrepància de posicions entre l'autor de la queixa i l'Administració pública quant a la valoració d'un immoble i, en conseqüència, de la quantitat que cal liquidar en concepte de l'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats.

En este sentit, vam comunicar a l'autor de la queixa que els informes o dictàmens de les administracions públiques gaudixen de la presumpció de validesa i veracitat que li atorga la normativa vigent, llevat que s'aporte documentació en contra que desvirtue esta presumpció, i li vam indicar que esta institució no és competent per a resoldre este tipus de desacords o discrepàncies.

Efectivament, este tipus de discrepàncies han de resoldre's en altres instàncies, per això consideràvem encertada l'actuació iniciada per l'autor de la queixa, atesa la seua discrepància amb la valoració, d'interposar una reclamació econòmica administrativa en defensa dels seus drets davant el Tribunal Econòmic Administratiu Regional (TEAR) dependent del Ministeri d'Economia i Hisenda (Administració General de l'Estat), contra la resolució del recurs de reposició.

D'acord amb això anterior, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris.

Per altra banda, en la queixa núm. 061670 es plantejava discrepàncies en el moment de taxació pericial d'un immoble, en els següents termes:

- L'autor de la queixa va comprar un immoble, per a residència habitual.
- Que el referit habitatge "(...) es trobava en estat ruïnós, per ser un habitatge procedent d'una subhasta pública; que va haver de reconstruir interiorment, doncs no tenia estesa elèctrica, les portes estaven cremades, els envans tirats, fontaneria inservible" (adjuntava còpia de l'escriptura de l'habitatge on constava que procedia d'una subhasta pública i de diverses factures de materials i mà d'obra que, segons indica, "es van utilitzar per a reconstruir-lo").
- Que va rebre la resolució referent a la liquidació provisional del ITP. Contra esta va interposar un recurs de reposició que va ser resolt de forma desestimatòria, on se li feia constar "que per a rebatre els fonaments de la valoració no hi havia un altre mitjà que la taxació pericial contradictòria".
- Que "la valoració practicada per l'administració no és l'apropiada pel moment en el qual es va practicar la transmissió, any 2000, perquè:
 - a) El tècnic de l'Administració mai va visitar l'immoble.
 - b) Per tant, quant a la construcció, desconeixia l'estat de conservació. Una dada important per a calcular el coeficient corrector KcB, (estat de conservació), que ho considera NORMAL, quan l'habitatge es trobava sense cables d'estesa elèctrica, les portes interiors cremades i l'exterior inservible, envans tirats, banys destruïts fontaneria arrancada (...) únicament es va poder conservar el tendal exterior."
- Que "no va poder presentar taxació pericial contradictòria, perquè en l'any 2004 l'habitatge es trobava totalment reconstruït i per tant el taxador no podia retrotraure's a l'any 2000, únicament haguera pogut consultar els estudis de mercat tal com diu el TEAR, però no l'estat de conservació, amb la qual cosa el taxador no podia efectuar una taxació real a data del 2000".
- Que considerava que "estos fets han dut a una indefensió del contribuent" pel que sol·licitava s'anul·lara la liquidació practicada i que fóra retornada.

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria Economia, Hisenda i Ocupació, qui ens va indicar que "el contribuent va presentar recurs de reposició i reclamació econòmica administrativa, ambdues desestimades, i que havia esdevingut l'acte ferm".

Arribats a este punt vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient; en este sentit informàrem l'autor de la queixa que del detallat estudi d'esta, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els seus drets constitucionals i/o estatutaris.

Així mateix, de l'informat es desprenia que l'autor de la queixa no va interposar, dins del termini i en la forma escaient, els recursos previstos per la legislació vigent dels quals va ser informat per l'Administració tributària i havia convertit l'acte administratiu de liquidació en ferm quant a consentit.

4.2 Impost de successions i donacions

L'aplicació de la reducció per habitatge habitual de l'art. 20 de la Llei 29/1987 reguladora de l'impost de successions i donacions va ser objecte d'estudi en la queixa núm. 061177.

L'autora de la queixa manifestava els següents fets i consideracions:

- Que al març de 2006 va rebre de l'oficina liquidadora d'Elx de l'impost de successions i donacions (ISD) la liquidació provisional del referit impost per una quantitat de 22.484,01 euros que havia d'ingressar abans del 5 de juny.
- Que considerava que no es va aplicar correctament la reducció per habitatge habitual a què es referix l'art. 20, lletra c, de la Llei reguladora de l'ISD, relatiu a les adquisicions *mortis causa*.
- En este sentit, va presentar recurs administratiu de reposició que va ser desestimat.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, la qual en la seua comunicació ens informava, entre altres qüestions, del següent:

- Es notifica la resolució desestimatòria del recurs de reposició interposat “sobre la base de l'art. 20.2, c) de la Llei 29/1987 de l'impost de successions i donacions,” relatiu a les adquisicions *mortis causa*.
- Que assenyalaven tres requisits per a poder obtenir la reducció prevista en l'art. 20.2 c de la Llei 12/1987:
 - a) Que es tracte de l'habitatge habitual del causant que es transmet *mortis causa*.
 - b) Parentiu del successor amb el causant.
 - c) Permanència en el patrimoni de l'adquirent durant 10 anys següents a la defunció del causant.

Dels tres requisits es complien els dos primers. Respecte del tercer, consideraven incongruent l'apel·lació a l'últim paràgraf de l'art. 20.2 c per al cas de no complir el requisit de permanència, ja que “el que estableix és que, en el cas que es gaudisca indegudament de la reducció del 95% sense que l'habitatge habitual del causant haja romàs en el patrimoni de l'hereu durant el citat període de deu anys, haurien d'ingressar-

se totes les quotes que al moment oportú no es va ingressar més l'interés de demora reportat”.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que consten en l'expedient.

Quan mor una persona i deixa béns als seus successors, estos generalment estan obligats a pagar el conegut “impost de successions”. Per altra banda, quan rebem una donació o un obsequi que supere un determinat import, també quedem obligats a lliurar-ne a l'Estat una part, mitjançant l'anomenat ”impost de donacions”.

En la pràctica, ambdós tributs que, en principi, tenen una naturalesa ben distinta, es paguen a través del mateix impost, el de successions i donacions.

Des del punt de vista tècnic, es tracta d'un impost directe, personal, subjectiu i progressiu que grava els increments patrimonials obtinguts a títol lucratiu per persones físiques.

El punt de partida de l'estudi de la queixa el constituïx l'art. 20 de la Llei 29/1987, reguladora de l'impost de successions i donacions que estableix una sèrie de reduccions a la base liquidable en les adquisicions *mortis causa*. Concretament, la seua queixa se centrava en la no-aplicació de la reducció prevista en la lletra c. del referit article la redacció del qual és la següent:

“En els casos en els quals en la base imposable d'una adquisició *mortis causa* que corresponga als cònjuges, descendents o adoptats de la persona morta, estiguera inclòs el valor d'una empresa individual, d'un negoci professional o participacions en entitats, als quals siga d'aplicació l'exempció regulada en l'apartat vuitè de l'article 4 de la Llei 19/1991, de 6 de juny, de l'impost sobre el patrimoni, o el valor de drets d'usdefruit sobre estos, o de drets econòmics derivats de l'extinció d'este usdefruit, sempre que amb motiu de la defunció es consolidara el ple domini en el cònjuge, descendents o adoptats, o perceberen estos els drets a causa de la finalització de l'usdefruit en forma de participacions en l'empresa, negoci o entitat afectada, per a obtenir la base liquidable s'aplicarà en la imposable, amb independència de les reduccions que escaiguen d'acord als apartats anteriors, una altra del 95 % de l'esmentat valor, sempre que l'adquisició es mantinga, durant els deu anys següents a la defunció del causant, llevat que morira el adquirent dins d'este termini.

En els supòsits del paràgraf anterior, quan no existisquen descendents o adoptats, la reducció serà d'aplicació a les adquisicions per ascendents, adoptants i col·laterals, fins al tercer grau i amb els mateixos requisits arrellegats anteriorment. En tot cas, el cònjuge supervivent tindrà dret a la reducció del 95%.

Del mateix percentatge de reducció, amb el límit de 122.606,47 euros per a cada subjecte passiu i amb el requisit de permanència assenyalat anteriorment, gaudiran les adquisicions *mortis causa* de l'habitatge habitual de la persona morta, sempre que els causahavents siguen cònjuge, ascendents o descendents d'aquell, o bé parent col·lateral major de seixanta-cinc anys que haguera conviscut amb el causant durant els dos anys anteriors a la defunció.

Quan en la base imposable corresponent a una adquisició *mortis causa* del cònjuge, descendents o adoptats de la persona morta s'incloueren béns compresos en els apartats un, dos o tres de l'article 4 de la Llei 19/1991, de 6 de juny, de l'impost sobre el patrimoni, quan integrants del patrimoni històric espanyol o del patrimoni històric o cultural de les comunitats autònomes, s'aplicarà, així mateix, una reducció del 95% del seu valor, amb els mateixos requisits de permanència assenyalsats en este apartat.

En el cas de no complir-se el requisit de permanència al qual es referix el present apartat, haurà de pagar-se la part de l'impost que s'haguera deixat d'ingressar com a conseqüència de la reducció practicada i els interessos de demora”.

De l'informat per l'administració es despenia que es va produir la venda del bé adquirit als deu mesos de la defunció del causant, per la qual cosa no es complia el requisit de permanència de deu anys que fixa l'art. 20.2 lletra c).

D'acord amb això anterior, i després d'un detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada, no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneren drets constitucionals i/o estatutaris.

III. ENSENYAMENT

1. Introducció

El nombre de queixes tramitades per esta institució durant l'exercici 2007 en esta matèria va ser el següent:

- a) Ensenyament no universitari: 110 queixes, un nombre que representa el 5,93% respecte del total d'expedients de queixa registrats.
- b) Ensenyament universitari: 12 queixes, és a dir, 0,65% respecte del total de queixes que van ser objecte d'anàlisi pel Síndic de Greuges.

En l'Àrea d'Educació s'han formulat davant el Síndic de Greuges 122 queixes, una xifra que representa un 7% de la totalitat de queixes tramitades en esta institució, i igual que en exercicis anteriors, les qüestions tractades es referixen, fonamentalment, als processos d'admissió de l'alumnat, sobretot en el nivell d'educació infantil, en centres sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, i de pares que, en no ser admesos els seus fills en els centres docents triats per ells, demanen la revisió dels processos d'admissió.

És evident el paper que, entre els molts factors que han de coadjuvar a la consecució d'una educació de qualitat, tenen les instal·lacions escolars en l'àmbit material de les quals es desenvolupa la funció docent. I, en este sentit, no podem obviar que l'engegada

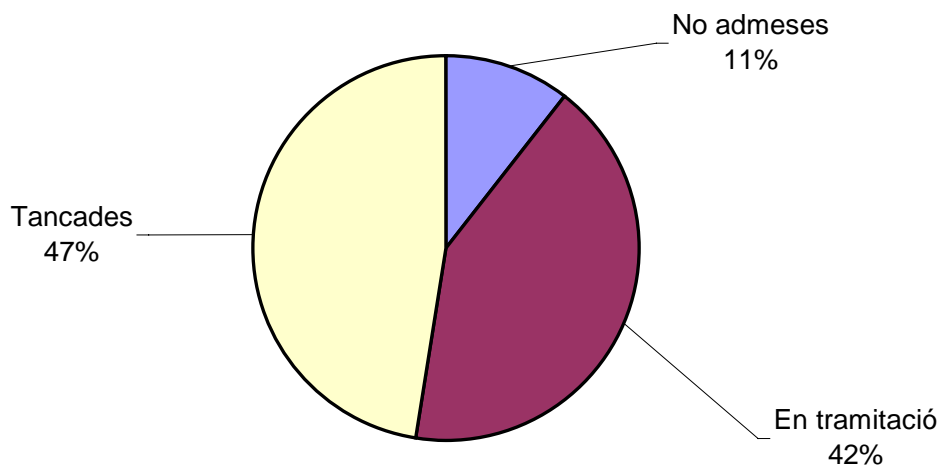
d'accions educatives que afavorisquen la formació integral dels alumnes i el seu èxit passa per dotar adequadament els centres docents dels mitjans materials i humans necessaris, i en conseqüència, el Síndic de Greuges, de conformitat amb el que antecedit, va admetre, no només les queixes iniciades a instància de part denunciant deficientes instal·lacions docents, sinó que va fer pròpies les demandes d'associacions de pares i mares que exigien la construcció de centres docents i va resoldre la incoació, d'ofici, de queixes el denominador comú de les quals es referia a instal·lacions docents que no reunien els requisits mínims exigits per la legislació vigent referent a això.

La situació en què, malauradament bastant sovint, es troben els xiquets i les xiquetes que patixen discapacitat, i que a l'hora d'accedir a l'escola no tenen la imprescindible dotació d'educadors i professionals de suport o fisioterapeutes perquè la seua integració escolar siga plena i efectiva, ha determinat que s'hagen tramitat nombroses queixes —ja siga a instància de part, ja siga d'ofici— en la resolució de les quals instem l'Administració educativa que adopte totes les mesures que siguen necessàries perquè els alumnes amb necessitats educatives especials, ja siguen temporals o permanents, disposen dels recursos necessaris per a assolir, dins el sistema educatiu, els objectius establits amb caràcter general per a tot l'alumnat, és a dir, dels professionals i mitjans qualificats que necessiten i que els ajuden en el seu desenvolupament i en el seu procés d'aprenentatge d'acord amb les seues discapacitats.

2. Ensenyament en xifres

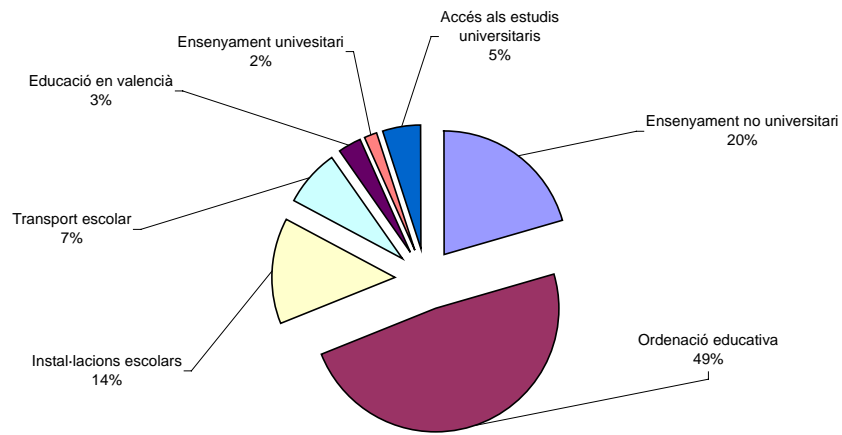
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	13	10,66%
En tramitació	51	41,80%
♦ <i>En tràmit normal</i>	51	41,80%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	58	47,54%
♦ <i>Per solució</i>	21	17,21%
♦ <i>Se solucionarà</i>	5	4,10%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	22	18,03%
♦ <i>Altres motius</i>	6	4,92%
♦ <i>Resolucions</i>	4	3,28%
• Acceptades	4	3,28%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	122	100,00%



2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'Ensenyament	Queixes
Ensenyament no universitari	25
Ordenació educativa	59
Instal·lacions escolars	17
Transport escolar	9
Educació en valencià	4
Ensenyament universitari	2
Accés als estudis universitaris	6
Ensenyament no universitari	25
Total Àrea d'Ensenyament	122



3. Admissió i matriculació de l'alumnat

La inadmissió d'una xiqueta nascuda el 19-01-2007, juntament amb altres xiquets, en una escola infantil de titularitat de la Generalitat Valenciana, el catàleg autoritzat de la qual —Ordre de 22-01-2006— és de 6 unitats: 3 de 1-2 anys, i 3 de 2-3 anys, va determinar l'admissió de la queixa núm. 070845.

Es va poder comprovar que durant els últims cursos escolars, i abans de publicar-se l'ordre esmentada, s'oferia una unitat de 0/1. No obstant això, la insuficient demanda de llocs escolars en este grup, en estos últims cursos, va motivar la configuració d'unitats mixtes de 0/1/2, amb la consegüent dificultat derivada dels diferents ritmes biològics i, per tant, de les necessitats dels alumnes d'estes edats.

Les dades d'escolarització del curs 2006/2007, que la Direcció Territorial d'Educació d'Alacant ens va traslladar, van ser les següents:

Edat	Grups	Alumnes	No admesos
½	3	41(1)	4.
2/3	3	53	0.
TOTAL	6	94	4.

(1)- Un dels alumnes correspon a l'edat 0/1, l'única sol·licitud presentada en el curs 2006/2007, per a la seua admissió.

En la sessió constitutiva (sessió I) de la Comissió d'Escolarització de l'Ajuntament de Sax, de data 09-05-07, la directora de l'Escola Infantil El Parc de Sax, com a representant d'esta, va indicar que l'oferta de vacants en este centre, d'acord amb el que hi ha establert en l'Ordre de 22.12.2006, anteriorment citada, per al curs 2007/2008, era la següent:

Escola Infantil	Edat	1/2	2/3.
El Parc	Grups	3	3.
	Ràtio	1/13	1/20.
Oferta	Total	39	20. *

(*) De total de les places de 2/ 3-60, cal traure la dels alumnes ja escolaritzats en els grups ½.

S'acorda per part d'este òrgan l'aprovació d'esta oferta per a este centre i nivell educatiu d'educació infantil 0/3, en el municipi de Sax, per al procés d'admissió d'alumnes en el curs 07/08.

Amb data 06-06-2007 va tenir lloc la sessió II, de la Comissió Municipal d'Escolarització, i es va informar del nombre de sol·licituds d'admissió presentades en cadascun dels centres docents de la localitat per part dels corresponents directors/es dels centres, i concretament per a l'Escola Infantil El Parc, les dades van ser les següents:

Grup	Oferta	Sol·licituds	Admesos	No admesos	Total
0/1	--	6	--	--	-6.
1/2	39	51	39	12	-12.
2/3	20	30	20	10	-10.

La Comissió va decidir no admetre les sol·licituds presentades corresponents al grup 0/1, ja que no s'havien ofert places escolars en este grup, per al curs 2007/2008. En els restants grups, després de l'aplicació dels criteris expressats en la normativa de vigent aplicació (Decret 33/07, i Ordre de 27.04.2007), es van admetre les sol·licituds corresponents a les vacants oferides.”

Finalment, després de donar trasllat a la interessada de la comunicació que constava en l'expedient i com que esta no havia formulat cap al·legació, vam donar per conclosa la nostra actuació, ja que no podia deduir-se una actuació pública irregular que justificara la intervenció del Síndic de Greuges tenint en compte que la disposició addicional primera de l'Ordre 22/12/06 (DOCV de 5/02/07) per la qual es determina el catàleg i la composició d'unitats de les escoles infantils de primer cicle de titularitat de la Generalitat, només permet la modificació de l'oferta inicial, previ acord de la Comissió Municipal d'Escolarització, i, prèvia petició al centre docent, en el cas que hagueren quedat places vacants suficients en algun dels grups, una qüestió que, segons va informar la Direcció Territorial d'Educació d'Alacant, no s'havia produït.

Els pares dels alumnes inadmesos van presentar un escrit de reclamació davant el centre docent i davant la Comissió Municipal d'Escolarització, i va ser desestimat, si bé no van interposar davant la Direcció territorial, com resulta preceptiu, recurs d'alçada per a esgotar la via administrativa.

Per altra banda, en la queixa núm. 070876 vam indicar a la interessada que la inadmissió del seu fill de 3 anys en el centre docent triat en primera opció per ella, però al qual finalment se li va assignar plaça en un altre centre amb servei de guarderia i de menjador, de conformitat amb la pretensió d'aquella, que si bé és cert que d'acord amb la Constitució espanyola tots tenen dret a l'educació, i per tant a un lloc escolar, no deixa per això de ser menys cert, que d'això no es deriva per als titulars d'este dret subjectiu, un, valga la redundància, dret a un lloc escolar determinat.

En este sentit, l'Administració complix la seua obligació legal quan, al sol·licitant d'una plaça d'educació infantil, li assigna un lloc escolar fent efectiu el dret a l'educació, i observa al llarg del procés d'adjudicació, una actuació objectiva i lliure d'arbitrarietat, ajustada als criteris legalment establits.

L'educació infantil es configura actualment com un nivell educatiu voluntari però gratuït, per este motiu l'Administració pública no està obligada a cobrir el 100% de la demanda de llocs escolars en este nivell educatiu.

No obstant això anterior, esta institució insta reiteradament l'Administració pública valenciana perquè a poc a poc augmente el nombre de places escolars d'este nivell i perquè estos alumnes siguen també beneficiaris dels serveis complementaris de transport i menjador escolar, ja que els canvis socials observats en la societat espanyola i, especialment la incorporació de la dona al mercat laboral, ha determinat l'increment de llocs escolars de xiquets amb edats compreses entre els 0 i 6 anys, i, en definitiva, som conscients que la creació de llocs escolars per a ells i el reconeixement del dret a accedir als serveis complementaris de menjador i transport és la via perquè les dones puguen conciliar la vida familiar i laboral, i que faça efectiu el dret, constitucionalment consagrat, a l'educació en termes d'igualtat efectiva.

La mateixa pretensió es va formular en la queixa núm. 070918, en la qual una mare de nacionalitat búlgara mostrava la seua disconformitat amb la inadmissió de la seua filla en el centre docent de la seua elecció, si bé com que la interessada no ens va facilitar dades complementàries imprescindibles, va resultar impossible iniciar una investigació.

D'altra banda, la vital importància que l'educació infantil té per a la formació integral d'alumnes i la creixent demanda de places escolars en este nivell, juntament amb les necessitats de conjugar, en definitiva l'interés superior dels menors amb l'estructura familiar actual en la qual els dos cònjuges treballen, determina que els pares, a l'hora de triar un centre docent es decanten per aquell que disposa de serveis complementaris de menjador i transport escolar.

Tal va ser la demanda interessada pels promotors de la queixa núm. 071275, ambdós funcionaris públics, ja que a causa de l'horari dels seus respectius treballs necessitaven matricular el seu fill en un centre docent que disposara dels citats serveis complementaris, i van acudir al Síndic de Greuges perquè no van admetre el seu fill en l'únic centre de l'àrea d'influència del seu domicili que disposava de menjador i transport escolar durant tot el curs.

L'admissió de la queixa de referència estava determinada pel fet que esta institució considera que les actuacions de l'Administració educativa no han d'anar dirigides solament a incrementar el nombre de centres d'educació preescolar i infantil, sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, sinó a possibilitar l'accés als serveis complementaris de transport i menjador escolar a tots els alumnes que ho sol·liciten, ja que l'existència d'una xarxa suficient de transport i menjador escolar constituïx un factor essencial que coadjuva a la matriculació del menor en permetre la seua assistència al centre docent més enllà de les concretes disponibilitats horàries dels pares i, en definitiva, permet una efectiva conciliació de la vida laboral i familiar.

La queixa que ens ocupa finalment es va resoldre de conformitat amb la pretensió dels pares, per la qual cosa vam donar per conclosa la nostra actuació.

4. Instal·lacions docents

El Síndic de Greuges, partint de la convicció de l'estreta vinculació existent entre la qualitat de les instal·lacions educatives i la qualitat de l'educació, i a través de les recomanacions formulades en relació amb esta problemàtica, ha manifestat la seua preocupació referent a això, tant en les seues investigacions iniciades d'ofici, com en les resolucions formulades a l'Administració educativa com a conseqüència de les queixes que en esta matèria han estat sotmeses a la seua consideració per pares i mares d'alumnes, en les quals la situació de determinades instal·lacions docents constitueixen l'eix central, o aquelles altres en les quals es demana la construcció de nous centres docents a causa, fonamentalment, de l'augment confirmat de llocs escolars en algunes localitats.

Esta institució declara en les seues recomanacions i suggeriments que una educació de qualitat exigeix, en primer lloc, que els centres docents disposen dels equipaments necessaris d'acord amb les seues característiques i circumstàncies específiques, i des d'este punt de vista, correspon a les diferents administracions públiques implicades en l'organització i la programació de l'activitat docent, garantir a tothom l'accés, en condicions d'igualtat real i efectiva, a un ensenyament de qualitat, i disposar els recursos necessaris que permeten satisfer les necessitats educatives de l'alumnat fixades per les disposicions legals vigents.

Per este motiu, de vegades, i encara quan esta institució no deixa de reconèixer que l'engegada de la reforma educativa implantada per la LOGSE s'està portant a terme aprofitant les infraestructures preexistents, i de l'esforç que comporta per a l'Administració educativa, no pot sinó fer una reflexió sobre les queixes que, bé a instància de part, o incoades d'ofici, tenen com a nucli central la denúncia de centres docents sostinguts total o parcialment amb fons públics que no reuniten les condicions ideals o màximament idònies per a l'adequat desenvolupament de l'activitat docent, i encara quan les queixes en este àmbit s'hagen reduït a poc a poc, encara persisteixen alguns centres docents les instal·lacions dels quals no tenen els recursos materials necessaris per al seu correcte desenvolupament i perquè, en definitiva, pugua desenvolupar-se l'activitat docent.

De conformitat amb el que hem dit, donem compte en este apartat de les queixes més significatives tramitades per esta institució i el denominador comú de les quals està determinat per les deficiències existents en alguns centres docents i/o per la demanda de construcció de nous edificis escolars.

La Conselleria d'Educació, a través de les direccions generals d'ensenyament i de règim econòmic, va informar el Síndic de Greuges, amb motiu de la queixa núm. 070116, en la qual l'AMPA denunciava les deficiències existents en un IES d'Alacant, a causa de la seua antiguitat (20 anys), que en el Pla d'infraestructures escolars Creaescola s'havia inclòs l'ampliació i millora de l'IES en qüestió, amb projecte d'execució i en fase final de supervisió com a fase prèvia a la licitació de l'obra, i que:

(...) este projecte preveu la construcció d'un nou edifici de prop de 1.000 metres quadrats construïts i que conté, entre d'altres, les següents dependències: aules

generals, taller de tecnologia, aula de música i de plàstica i els seus corresponents seminaris.

Per altra banda, en l'edifici existent es preveuen en el projecte esmentat actuacions com ara l'adequació i reparació de nuclis de lavabos i de pistes, adequació zona administrativa.

Pel que fa a l'accessibilitat, queda resolta amb l'ascensor projectat en la nova construcció i la connexió d'esta en l'edifici existent.

No obstant això, i encara que de les comunicacions rebudes de l'Administració educativa es desprenia que la qüestió plantejada estava en vies de solució, vam demanar, per proveir millor el resultat, a la Direcció General de Règim Econòmic que ampliara el contingut del seu informe inicial i aportara les dates d'inici de les obres projectades i, si escau, de les previsions existents per a la seua conclusió, i per indicació expressa dels interessats, sobre les mesures concretes adoptades per a garantir, en tot cas, la seguretat de la comunitat docent mentre s'executen les obres projectades.

En el moment de tancar el present informe, no consta l'entrada de cap escrit en el sentit indicat, per la qual cosa continua la tramitació de l'expedient. També continua tramitant-se la queixa núm. 070689, en què es demanava la construcció d'un centre docent a València en substitució de l'existent, i que, segons es desprén de l'escrit inicial de queixa subscrit pel president de l'AMPA, té greus deficiències estructurals i es troba massificat.

D'altra banda, les elevades temperatures que suporten els alumnes d'un col·legi públic de Castelló, fonamentalment, a causa de la seua ubicació en un edifici protegit per les seues especials característiques, el qual, en definitiva, no reuneix els requisits exigibles als centres docents i que estan determinats en el RD 1537/2003 (BOE de 10/12/03), també va ser objecte d'estudi en la queixa núm. 070725. La investigació es va dirigir tant a l'Administració autònoma com a la local, les quals, en els seus respectius informes reconeixien la necessitat d'estudiar un sistema de refrigeració adequat i, en concret, la Direcció General d'Ordenació i Centres Docents va comunicar a esta institució que la Unitat Tècnica dels Serveis Territorials d'Educació havia evacuat informe en què proposava la instal·lació de làmines de control solar i la instal·lació del qual havia estat inclosa en la programació d'obres menors que calia realitzar durant l'exercici econòmic de l'any 2008, ja que altres solucions havien estat descartades pels tècnics perquè comportaven una alteració de la configuració d'un edifici amb protecció historicoartística.

Les comunicacions rebudes van ser posades de manifest als interessats, a fi que formularen les al·legacions que consideraren convenientes, sense que en el moment de tancar el present informe haja tingut entrada en esta institució cap escrit en el sentit indicat.

Així mateix, les deficiències existents en les instal·lacions d'un altre institut d'educació secundària alacantí que una alumna de 1r de Batxillerat va denunciar davant el Síndic, van donar lloc a l'admissió de la queixa 071586. Les deficiències eren absència de calefacció i de pistes esportives, goteres, enderrocs i tanques caigudes, etc. i culpava tant l'Administració local com l'autonòmica de no adoptar les mesures necessàries per a

pal·liar les deficiències referides, per la qual cosa, considerava vulnerat el dret constitucionalment consagrat a l'educació.

La queixa va ser admesa ja que, efectivament, esta institució considera que l'administració educativa valenciana, en la mesura que estatutàriament té atribuïda la competència plena per a la regularització i administració de l'ensenyament en tota la seua extensió, nivells i graus, modalitats i especialitats, està obligada a disposar dels recursos necessaris per a donar compliment al que disposa l'art. 58 de la LOGSE a fi que els centres docents estigueren dotats dels recursos educatius, humans i materials necessaris per a garantir un ensenyament de qualitat.

La tramitació de la queixa de referència prossegueix en la data de tancament del present informe.

Esta institució, si bé comprén que el recurs a l'escolarització d'alumnes en aules totalment o parcialment prefabricades, constituïx una política legítima, considera que hauria de ser una solució a la qual l'Administració acudira només amb caràcter puntual i, en tot cas, residual, mentre s'adopten les mesures oportunes que permeten l'escolarització en centres dotats d'instal·lacions definitives, ja que la conversió del que hauria de ser una situació excepcional i transitòria, en una situació normal que es perllonga any rere any, és una circumstància que no pot ser admesa i es rebutja constantment per part del Síndic de Greuges.

En la queixa núm. 070295, la presidenta d'un col·legi públic de València ens informava que, malgrat que tant l'Administració autonòmica com la local reconeixien la urgent necessitat de construir un aulari per als alumnes d'educació infantil, la veritat era que la decisió s'estava posposant i que, de fet, els alumnes, situats en primera instància en mòduls prefabricats (que fins i tot van ser derrocats per motius de seguretat), i en últim terme, en les instal·lacions d'un altre centre escolar pròxim les instal·lacions del qual tampoc reunien els requisits mínimament exigibles per al correcte desenvolupament de l'activitat docent, ja que va ser construït 70 anys arrere.

La Direcció General d'Ensenyament, segons l'informe que consta en l'expedient, va informar el Síndic de la publicació en Diari Oficial de la Comunitat Valenciana de l'anunci de licitació de les obres de construcció de sis unitats d'educació infantil i reforma de lavabos, una circumstància que va determinar donar per conclosa la nostra investigació.

5. Educació especial i integració d'alumnes amb necessitats educatives especials

La falta de dotació d'educadors que assistisquen als menors amb necessitats educatives especials ha motivat que al llarg de l'any 2007 esta institució tramitara nombroses queixes.

En les diferents resolucions emanades com a conseqüència de la tramitació d'estos expedients, s'ha dirigit el discurs a recordar que la situació de les persones amb

discapacitat i l'atenció als menors amb necessitats educatives especials ha de ser analitzada partint dels principis i filosofia assentada per l'art. 49 de la Constitució espanyola i per la normativa dictada al seu abric, de manera que l'objectiu final de l'actuació dels poders públics ha de perseguir en este àmbit, i en la mesura de les seues possibilitats, garantir, és la millora de la qualitat de vida d'este grup heterogeni de persones mitjançant la consecució de la seua plena integració social, i, per això mateix, mitjançant el ple assoliment de la seua igualtat efectiva amb la resta del grup social.

Entre les queixes tramitades per esta institució en relació amb esta problemàtica, podem assenyalar com més significativa la núm. 070320, en la qual el president del consell escolar d'un institut d'educació secundària demanava la mediació del Síndic de Greuges perquè una alumna amb una discapacitat diagnosticada com “hipoacúsia bilateral neurosensorial profunda d'origen congènit” poguera disposar d'un intèrpret de la llengua de signes per a possibilitar el seu accés al currículum en condicions d'igualtat efectiva, ja que esta alumna no era capaç d'utilitzar la llengua oral per a comunicar-se.

Esta institució va reconèixer l'esforç realitzat per l'Administració pública per a dotar dels recursos necessaris esta alumna durant l'etapa d'educació primària i 1r cicle d'educació secundària (professora d'educació per a alumnes sords, logopeda, un aparell SUBAC per a treballar els sons i emissora de FM, professor de suport d'educació especial i també intèrpret de la llengua de signes en 4t d'ESO i Batxillerat), però això no va ser obstacle perquè dirigirem una resolució a l'Administració (que pot consultar-se en tots els seus termes en la nostra pàgina web) perquè garantisca la dotació de mitjans tècnics i persones necessàries perquè els alumnes en situació com la descrita puguen assolir els objectius curriculars determinats amb caràcter general per a tots els alumnes.

Idèntics arguments van constituir els fonaments de la resolució que va posar fi a la tramitació ordinària de la queixa núm. 060566, en la qual els pares d'un menor a qui es va diagnosticar l'existència de nòduls en cordes vocals, demanaven la dotació d'un logopeda i, entre d'altres, de la queixa núm. 060512, en les quals recomanarem a l'Administració que tramitaren amb agilitat la creació de llocs de treball d'educadors, fisioterapeutes, logopedes, etc. per a l'atenció puntual a començament de curs dels alumnes amb necessitats educatives especials, els quals, precisament per la seua vulnerabilitat, requereixen atenció especialitzada i empara, de conformitat amb les seues necessitats reals.

La demanda feta pels pares d'un xiquet amb distròfia muscular de Duchenne, malaltia greu i degenerativa, d'un mestre de pedagogia terapèutica i d'un fisioterapeuta també va ser el nucli de la queixa núm. 070640, que, en el moment de tancar el present informe, no ha conclòs, encara que el menor estava sent atès adequadament en un centre de salut integrat, però no en el centre docent on està escolaritzat, segons la pretensió deduïda en la queixa.

Així mateix, pendent de completar la seua tramitació es troba la queixa núm. 070947 en la qual la mare d'una xiqueta que patix paràlisi infantil amb tetraplègia esvàstica i portadora de gastrostomia per a alimentació i traqueotomia per patir una síndrome d'apnea obstructiva, demana la permanència en el centre docent de personal

especialitzat en infermeria, així com per als altres alumnes del centre, amb patologies diverses i l'atenció de les quals no pot ser donada per personal no especialitzat.

6. Accés al servei de menjador escolar d'alumne amb al·lèrgia alimentària

Esta institució, com a garant dels drets fonamentals que la Constitució espanyola i el nou Estatut de la Comunitat Valenciana reconeixen a tots els ciutadans, i, especialment als més necessitats de protecció com els menors, reiteradament ha instat l'Administració pública valenciana perquè, de conformitat amb l'art. 14 de la Constitució espanyola, promoga les condicions necessàries perquè la llibertat i la igualtat de les persones siguin reals, i remoga tots els obstacles que dificulten o impedisquen el seu ple desenvolupament, i que, en definitiva, preste una atenció especialitzada a aquells menors que necessiten garanties suplementàries per a viure amb plenitud de dret o per a accedir, en condicions d'igualtat efectiva, al dret, constitucionalment consagrat, a l'educació.

En relació amb la queixa núm. 070087, que finalment es va resoldre satisfactòriament, la mare d'un xiquet amb al·lèrgia alimentària severa va denunciar la seua exclusió del servei de menjador escolar.

Els Serveis Territorials d'Educació a Alacant, també atenent a la urgència de la interessada (i fonamentalment a l'interés del menor), i previ dictamen de la inspectora d'educació competent, ens van comunicar que, després de diverses gestions amb la direcció del centre, van acordar que l'alumne menjara en una aula distinta del menjador escolar per a evitar les al·lèrgies alimentàries que patix i que poguera dur al col·legi públic el seu propi menjar, i el centre es comprometia a escalfar-li'l a la cuina del menjador.

7. Assistència educativa domiciliària: accions de compensació educativa

Quan els informes sanitaris prevegen, com en la queixa núm. 070638, una hospitalització domiciliària continuada o periòdica d'un alumne, i amb una durada entre 2 i 6 mesos, pot ser atés, ja siga pel professorat addicional que puga adscriure's per a atenció domiciliària combinada a la unitat hospitalària per la Direcció General de Personal Docent, ja siga mitjançant els recursos propis del centre docent de referència, de conformitat amb l'Ordre de 4 de juliol de 2001 de la Conselleria de Cultura i Educació, per la qual es regula l'atenció de l'alumnat amb necessitats educatives especials, i l'Ordre de 21 de novembre de 2006 de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, per la qual es determinen els criteris i procediments per a l'atenció hospitalària i domiciliària de l'alumnat que requereisca compensació educativa en educació primària i ESO.

En tot cas, la col·laboració educativa domiciliària del professor tutor, la família de l'alumne i del personal que es designe per a l'atenció domiciliària és essencial per a donar unitat al procés educatiu i mantenir el ritme d'aprenentatge, i així ho van portar a terme per a resoldre la pretensió de la interessada en la queixa de referència, per la qual

cosa, atesa la solució favorable de la qüestió exposada, es va determinar l'arxivament de l'expedient.

8. Programa bo-llibres

La Generalitat Valenciana desenvolupa, des de fa anys, accions de caràcter compensatori que tenen la finalitat de fer efectiu el principi d'igualtat en l'exercici del dret a l'educació, en concret, per a superar les condicions socioeconòmiques dels alumnes, entre d'altres, les subvencions a les famílies, per a l'adquisició de llibres de text i material didàctic.

La gestió del programa de gratuïtat de llibres de text per al curs 2007/08, introduïx com a novetat el denominat bo-llibre, i la disconformitat amb la implantació progressiva d'este programa per a l'adquisició de llibres de text per a l'alumnat d'ensenyaments bàsics en centres docents sostinguts total o parcialment amb fons públics de la Comunitat Valenciana, acordada pel Consell, va determinar l'obertura de la queixa núm. 071244, entre d'altres d'idèntic contingut, i que, tot i compartir el sentir dels promotors, no va ser possible admetre ja que excedien l'àmbit competencial del Síndic de Greuges.

No obstant això, vam indicar al promotor de l'expedient de referència, i als d'idèntic contingut que, en tot cas, la Generalitat concedia, de conformitat amb l'Ordre de 10 de novembre de 2006, ajudes per a l'adquisició de llibres de text per als alumnes d'Educació Primària i ESO.

9. Menú d'alumnes musulmans

La denúncia d'una mare en què mostrava la seua disconformitat amb els menús subministrats als alumnes de credo musulmà en un col·legi públic de Castelló, va comportar l'obertura de la queixa núm. 070515, entre d'altres, la investigació de les quals no vam poder iniciar perquè les mares interessades no ens van facilitar les dades imprescindibles a este efecte.

No se li escapa a esta institució l'enorme esforç que l'Administració pública valenciana realitza per a dotar de menjador escolar els centres docents sostinguts totalment o parcialment amb fons públics i intentar satisfer, en la mesura que siga possible, la majoria de la comunitat educativa, disposant de menús alternatius o de règim per a atendre situacions especials, i efectivament, és conscient de la significativa i creixent presència de l'alumnat estranger a la nostra Comunitat, i que cal promoure una educació intercultural en les polítiques educatives, partir dels principis arrellegats en la Constitució espanyola i adoptar mesures necessàries que promoguen la participació i integració dels alumnes d'altres cultures.

10. Demanda de docents de cultura islàmica

El coordinador de les comunitats islàmiques de València va formular davant esta institució l'escrit de queixa núm. 071531, en la qual interessaven la dotació de professors docents que impartiren cultura islàmica als alumnes de credo musulmà d'educació primària i ESO de la Comunitat Valenciana, de conformitat amb les seues creences religioses, tenint en compte que el nombre d'immigrants originaris del Zagreb, Sàhara, Àfrica i Àsia, la majoria de credo musulmà, ha crescut en els últims dos anys el 200%.

En concret, a la Comunitat Valenciana residixen més de 50.000 persones de credo musulmà, i perquè l'ensenyament de religió musulmana siga una opció per als alumnes escolaritzats en centres docents sostinguts totalment o parcialment amb fons públics, igual que en els centres docents de Ceuta, Melilla, Andalusia, País Basc, Catalunya i Aragó, és necessari disposar de professors de credo musulmà.

Esta demanda estava fonamentada, en primer lloc, en el mateix text constitucional, que en el seu art. 27 estableix que “els poders públics garantiran el dret que assistix els pares perquè els seus fills reben la formació religiosa i moral que estiga d'acord amb les seues pròpies conviccions”, així com per la Llei orgànica 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa, que en el seu art. 2, apartat un, lletra c, reitera el dret de tota persona a rebre i impartir ensenyament i informació religiosa de tota índole, ja siga oralment, per escrit o per qualsevol altre procediment, a triar per a si i per als menors no emancipats i incapacitats sota la seua dependència, dins i fora de l'àmbit escolar, l'educació religiosa i moral que estiga d'acord amb les seues pròpies conviccions, i per la Llei 26/1992, de 10 de novembre, per la qual s'aprova l'Acord de cooperació de l'Estat espanyol amb la Comissió Islàmica d'Espanya, l'art. 10 de la qual, del seu annex, estableix el següent: “A fi de donar efectivitat a l'art. 27.3 de la Constitució espanyola, així com a la LO 8/85, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació, i en la LO 1/90, de 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu, es garantix als alumnes musulmans, als seus pares i als òrgans de govern que ho sol·liciten, l'exercici del dret dels primers a rebre ensenyament religiós islàmic en els centres docents públics i privats concertats”, i avalada per la Resolució de 23 d'abril de 1996, de la Sotssecretaria del Ministeri de Presidència, que disposa la publicació de l'Acord del Consell de Ministres de 1-3-96 i el Conveni sobre Designació i Règim Econòmic de les Persones encarregades de l'Ensenyament Religiós Islàmic en els centres docents públics d'educació primària i ESO (BOE, 3 de maig 1996), que determina que les administracions educatives i la comissió islàmica d'Espanya adoptaran les mesures necessàries perquè: “qualsevol que siga el seu nombre, l'alumnat que ho sol·liciten puga rebre l'ensenyament religiós islàmic”.

La conversió de la societat espanyola, com ha quedat dit en pàgines anteriors, en una societat multicultural, ha determinat que esta haja hagut de plantar cara, en un espai relativament breu, a nombrosos reptes d'adaptació de les seues estructures, i especialment, d'integració social dels immigrants, i entre els diferents àmbits necessitats d'una atenció especial quan es tracta d'integrar persones que cada any arriben al nostre país, destaca, sense cap dubte l'ocupat per l'educació.

L'educació, en efecte, està cridada a exercir un paper del màxim protagonisme en el procés d'integració social dels immigrants, en permetre la inserció d'estes persones en el cos social des de la infància i oferir-los una formació integral, tant educativa com

personal, i crear una necessària comunicació i educació en el respecte, per la qual cosa cal fomentar, mitjançant l'educació, la protecció i el respecte a la llibertat religiosa per a assolir els reptes que l'actual societat multiracial exigeix, amb la finalitat de garantir la diversitat en l'àmbit religiós, per la qual cosa resulta necessari que l'Administració pública promoga polítiques educatives que garantisquen el dret de tothom a no rebre un ensenyament religiós incompatible amb les seues conviccions.

La Constitució espanyola no solament garanteix la llibertat ideològica, religiosa i de culte, sinó que consagra el principi d'igualtat que exigeix que no puga produir-se cap discriminació per motiu religiós, i estableix en el seu art. 16.3 que “els poders públics tindran en compte les creences religioses de la societat espanyola i mantindran les consegüents relacions de cooperació amb l'Església Catòlica i les altres religions”.

La llibertat religiosa que la Constitució espanyola estableix per a tots els ciutadans va ser completada amb la Llei orgànica de llibertat religiosa de 1980, la qual no només va establir un marc jurídic per a totes les religions (majoritàries o minoritàries), sinó la possibilitat que l'Estat concretara la cooperació amb confessions o comunitats religioses, mitjançant la subscripció d'acords o convenis de cooperació (fins ara amb tres federacions de comunitats religioses: evangèliques, israelites i islàmiques).

En conseqüència, conclosa la tramitació ordinària de la queixa, vam emetre unes recomanacions a l'Administració educativa valenciana perquè, en l'àmbit de les seues competències, promoguera les actuacions necessàries perquè els alumnes de credo musulmà matriculats en centres docents públics o privats concertats (en este cas, sempre que no entre en contradicció amb l'ideari del centre), que així ho sol·liciten a l'inici del curs, reben ensenyament religiós islàmic, sempre que no es perjudique la normal activitat lectiva i els textos promoguen l'educació en els valors arreplegats en la Constitució espanyola (d'obligat compliment per a tothom).

Estes recomanacions van ser acceptades per l'Administració educativa valenciana, si bé es va reservar el dret a mostrar la seua aquiescència respecte del professorat designat per la corresponent Federació de la Comissió Islàmica d'Espanya per reunir les competències i requisits legals.

11. Programes d'educació bilingüe

Els programes d'educació bilingüe enriquits són aquells que incorporen una llengua estrangera, com a llengua vehicular, des del primer cicle d'educació primària i que s'apliquen en els centres educatius que ho sol·liciten, i que complixen una sèrie de requisits, entre els quals figura l'obligació de tenir la conformitat dels pares o tutors dels alumnes quan inicien l'aplicació del nou programa.

No obstant això, de conformitat amb l'apartat 4.4 de l'ordre que estableix els requisits bàsics, criteris i procediments per a aplicar en els centres este programa (Ordre 30 de juny de 1998, DOGV núm. 3285, de 14 de juliol) en el cas que pare o mare o tutor presentara un escrit manifestant la seua disconformitat a l'aplicació íntegra del disseny particular del programa, bé a l'inici del curs o en qualsevol moment de la seua aplicació,

l'adreça del centre ho traslladarà a la Direcció General d'Ensenyament perquè estudie si escau aplica-lo o no.

El sistema educatiu valencià estableix que en finalitzar l'escolarització obligatòria, l'alumnat ha de saber utilitzar tant per escrit com oralment les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana, per la qual cosa el Síndic de Greuges, partint a més de la convicció que el bilingüisme enriqueix socialment i culturalment les persones, va compartir la preocupació del grup de pares del consell escolar d'un col·legi públic valencià, que va requerir la nostra intervenció (queixa núm. 070292) per a evitar la supressió del denominat Programa PEBE implantat en el centre on els seus fills, alumnes de 6é d'educació primària, estaven escolaritzats, en haver estat qüestionat per diversos pares, i encara més preocupació si tenim en compte que en la localitat no existia cap altre centre que tinguera implantat el referit programa.

En conseqüència, consideraven vulnerat el dret que tenen com a pares de triar la llengua vehicular en la qual desitgen que els seus fills reben l'ensenyament.

La Direcció General d'Ensenyament, a qui ens vam dirigir, va informar que en cap moment s'havia suprimit el citat programa, encara que, efectivament, un grup de famílies havien manifestat el seu desacord amb el Programa d'incorporació progressiva enriqueix, per la qual cosa, després d'adoptar mesures organitzatives, es va garantir la continuïtat del Programa bàsic enriqueix i el Programa d'incorporació progressiva.

El dret dels pares a triar la llengua vehicular en què desitgen que els seus fills reben l'ensenyament va ser també el nucli central de la queixa núm. 070951, formulada davant esta institució per tres pares d'alumnes que havien sol·licitat matricular-los en primer curs d'educació primària en el denominat Programa PEV, en un col·legi públic alacantí i als quals la comissió municipal d'escolarització pretenia inscriure en una línia de castellà, i que finalment vam concloure en resoldre's satisfactòriament la qüestió suscitada, segons es desprenia dels dictàmens emesos a este efecte, que consten en l'expedient de l'Administració local, com també de l'Administració educativa, els Serveis Territorials d'Educació a Alacant, ja que els seus fills van ser escolaritzats en la línia demanada per ells d'educació en valencià, una circumstància que així mateix va determinar la interrupció de la nostra investigació i el tancament de l'expedient.

12. Actuació de professorat d'educació infantil, inspecció educativa i serveis de mediació

En l'escrit inicial de la queixa núm. 061226, la mare d'un menor de 5 anys que durant el curs acadèmic 2005/06 va estar matriculat en tercer curs d'educació infantil en un col·legi públic de la ciutat d'Alacant, denunciava que va presentar un escrit davant Inspecció Educativa de la Direcció Territorial d'Alacant de la Conselleria d'Educació en el qual denunciava l'actitud de les mestres responsables del seu fill i del director del col·legi.

Concretament es referia al fet que el xiquet es va enfadar amb un altre xiquet "el van desplaçar enlaire i per força fins al despatx del director, i li van provocar hematomes en

ambdós braços. A la tarda vaig acudir al centre de salut i a l'endemà al cap d'estudis (com a substitut del director) amb el xiquet, per informar-lo del succés i que poguera veure els braços en primera persona”.

Es referia a este succés i a altres “successos ocorreguts dins el col·legi” com a causa de danys físics i psicològics que patia el menor (sentiment de rebuig a anar al col·legi, culpabilitat, assumptió d'un rol equivocat, etc.) i la pròpia família, així com a “la ira i l'empipament de la família produït per l'abús comés tant per les mestres d'infantil sobre la innocència d'un xiquet de 5 anys, igual que el director del centre (...), per tolerar una sèrie de faltes, com l'actitud d'inspecció amb el seu silenci i la de la psicopedagoga del servei de mediació”.

A la vista dels fets, la família del menor havia pres la decisió d'escolaritzar el seu fill en un altre centre.

Vam admetre a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Educació, la qual, a través de la Direcció General d'Ensenyament, basant-se en l'informe de l'inspector del centre, l'avaluació psicopedagògica elaborada pel SPE A-7, l'informe del director del col·legi, l'informe de la unitat d'atenció i intervenció davant situacions que afecten la convivència per assetjament o violència escolar (PREVI) i els escrits de les mestres afectades, ens comunicava que “es consideren adequades les mesures educatives engegades pels membres de la comunitat escolar del CP en relació a l'incident ocorregut amb l'alumne”.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a la interessada a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer i considerava insuficient l'informe de l'inspector d'educació (“en cap moment es fa esment de les amenaces d'obrir un expedient al xiquet” i qualificava com “insignificants” els hematomes), i que “no estem d'acord amb la versió que les mestres donen sobre els fets ocorreguts”, i que qüestionen així mateix que “no ens servix de res la resolució presa, ja que es premia el maltractament físic i psicològic d'un xiquet de 5 anys, independentment que patisca o no algun trastorn de conducta, fins ara no diagnosticat per la USMI”.

Amb posterioritat, a través de diverses diligències telefòniques realitzades pel Servei d'Atenció a la Ciutadania del Síndic de Greuges, vam demanar conèixer la situació del xiquet en el nou col·legi.

En este sentit, de les primeres gestions realitzades es desprenia que la situació en el nou centre era positiva, però en les últimes ens transmetien una situació similar a la de l'anterior col·legi, i estaven pendents d'acudir a un especialista en psicologia infantil per a valorar-lo, per la qual cosa vam resoldre l'expedient amb les dades que hi constaven.

Esta institució, partint del relat controvertit en el qual es rebatien o matisaven fets no especificats susceptibles de ser considerats com de maltractament, que van tenir lloc dins el centre escolar, va considerar que la funció d'esta institució no resulta ser la pròpia dels tribunals de justícia, en el sentit d'investigar i acreditar els fets contradictoris, al·legats pels interessats, que es desenvolupen més enllà de l'estricta expedient administratiu.

Cal recordar que este tipus d'actuacions productores d'un possible perjudici per als administrats han de ser ventilades davant els tribunals de justícia, mitjançant l'exercici de les oportunes accions legals. Per això l'actuació del Síndic de Greuges en el present cas havia de limitar-se, no tant a la investigació i acreditació dels fets denunciats per una de les parts i rebutats per l'altra part, sinó a analitzar l'actuació que, en relació amb els fets acreditats, va dur a terme l'administració actuant, ja que així complim la funció de supervisió de l'actuació administrativa confiada a esta institució. Perquè, analitzat d'esta manera, i d'acord amb la normativa vigent, les possibles sancions contra els docents per la comissió de faltes greus o molt greus ha de ser fruit d'un procediment disciplinari que s'iniciarà sempre d'ofici.

En el present supòsit, la Direcció General d'Ensenyament de la Conselleria, d'acord amb el que assenyalava en l'últim paràgraf del seu informe, no va considerar necessari iniciar procediment disciplinari contra els docents implicats en el cas ja que "consideren adequades les mesures educatives adoptades pels membres de la comunitat escolar del col·legi".

13. Ensenyament universitari

La incidència de les queixes que els universitaris formulen davant el Síndic de Greuges, bé pot dir-se que és merament puntual, ja que segons es desprén de les dades que consten en la institució durant l'exercici 2007, van ser 12 les queixes que en esta matèria van ser tramitades, és a dir, 0,65% respecte del total d'expedients registrats, i, com hem assenyalat, cadascuna es referia a qüestions merament puntuals que, en general, es van resoldre de conformitat amb la pretensió dels interessats.

Així, per exemple, en la queixa núm. 070681 es denunciava la falta d'expedició del carnet acreditatiu de la condició d'alumne d'una universitat valenciana, en la qual el mateix interessat va instar el tancament de l'expedient obert a este efecte en haver-se resolt favorablement la qüestió plantejada.

D'altra banda, el retard en l'expedició del títol de Batxillerat a una alumna que tenia previst estudiar el pròxim curs a la Universitat de Lovaina (Bèlgica) i on li exigirien com a requisit imprescindible per a matricular-se la presentació del document original del títol de Batxiller (queixa núm. 071424) es va resoldre en ser-li lliurada a l'alumna certificació acadèmica relativa als estudis cursats.

La inadmissió d'una alumna per a iniciar estudis de Diplomatura en Infermeria en una universitat de la Comunitat Valenciana per al curs 2007/08 va constituir l'objecte de la queixa núm. 071127, la qual es va resoldre favorablement, i en conseqüència, vam donar per finalitzada la nostra actuació.

Així mateix, vam concloure la nostra investigació una vegada comprovada que l'actuació pública denunciada en la queixa núm. 071286 per una alumna de Criminologia a distància d'una universitat de la Comunitat Valenciana que no havia estat admesa, no podia ser considerada irregular i justificar la intervenció del Síndic de

Greuges, ja que la mera disconformitat amb les normes reguladores d'accés a la universitat (i en el cas concret de referència, amb el RD 858/2003 de 4 de juliol, i amb l'acord adoptat per la Junta de la Facultat de Dret de la Universitat afectada, de 27-04-07) no podia, de cap manera, merèixer retret per part del Síndic de Greuges.

Idèntica circumstància va determinar el tancament de la queixa núm. 071138, en la qual un alumne d'últim curs d'Enginyeria de Camins en una universitat politècnica valenciana, i beneficiari d'una beca Erasmus per al curs 2007/08 en l'ESTP de París no podia accedir a les beques complementàries concedides per la Generalitat Valenciana als alumnes universitaris empadronats a la Comunitat Valenciana, per tenir el seu domicili familiar a Albacete, i que tampoc podia accedir a les ajudes complementàries atorgades per la Universitat de Castella-la Manxa destinades, així mateix, als universitaris matriculats en esta Universitat.

Una vegada examinada la documentació que consta en l'expedient, no vam observar una actuació pública irregular que justificara la continuació de la nostra investigació, ja que la mera disconformitat amb les normes que regulen les mesures de suport a estudiants universitaris a la Comunitat Valenciana (Decret 40/2002, de 5 de març, del Govern valencià, modificat per Decret 88/2007) no pot per si mateixa justificar la intervenció del Síndic de Greuges, ja que la missió del Síndic de Greuges se centra en la defensa dels drets fonamentals recollits en el títol I de la Constitució Espanyola i/o en l'Estatut d'autonomia, per la qual cosa la qüestió plantejada i dins del marc formatiu expressat, no estava referida a cap actuació de l'Administració pública valenciana que vulnerara aquells drets.

IV. SANITAT

1. Introducció

Al llarg de l'any 2007, les queixes relatives a l'àmbit sanitari han estat 100, 97 de les quals han sigut a instància de part, i 3 les hem iniciades d'ofici des d'esta institució.

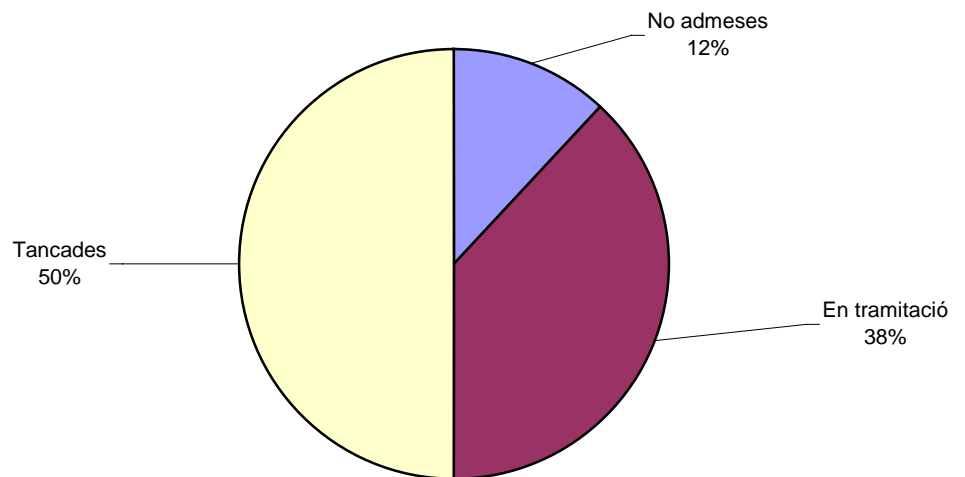
Davant estes dades podem concloure que, en l'àmbit sanitari, durant el 2007 hem tramitat el major nombre de queixes des que la institució es va obrir.

Este increment del nombre de queixes continua la línia iniciada en els anys anteriors (així, vam tramitar 88 queixes en l'any 2005 i 91 l'any passat).

2. Sanitat en xifres

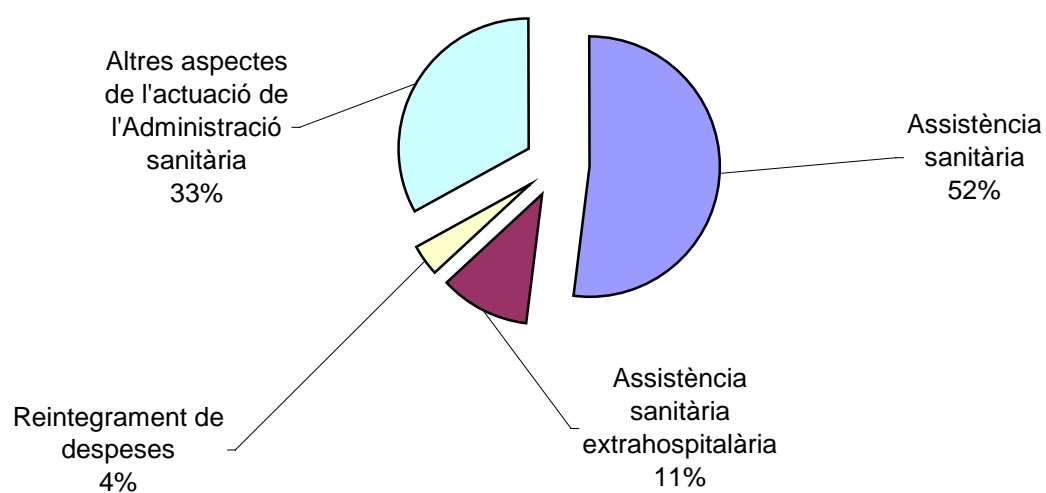
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	12	12,00%
En tramitació	38	38,00%
♦ <i>En tràmit normal</i>	38	38,00%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	50	50,00%
♦ <i>Per solució</i>	7	7,00%
♦ <i>Se solucionarà</i>	1	1,00%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	11	11,00%
♦ <i>Altres motius</i>	6	6,00%
♦ <i>Resolucions</i>	25	25,00%
• Acceptades	23	23,00%
• No acceptades	2	2,00%
Total queixes	100	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea de Sanitat	Queixes
Assistència sanitària	52
Assistència sanitària extrahospitalària	11
Reintegrament de despeses	4
Altres aspectes de l'actuació de l'Administració sanitària	33
Total de l'Àrea de Sanitat	100



3. Assistència sanitària: llistes d'espera

Esta institució, al llarg de la seua existència, ha sigut i és especialment sensible quant a la problemàtica de les llistes d'espera sanitàries. En este sentit, volem fer una reflexió sobre l'operativitat de dos preceptes constitucionals, concretament els articles 10.1 i 43, en la problemàtica que estem estudiant.

Així l'art. 10.1 estableix que:

La dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat, el respecte a la llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre polític i de la pau social.

Per la seua banda l'art. 43 disposa que:

Es reconeix el dret a la protecció de la salut.

1. Competix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i els serveis necessaris. La llei establirà els drets i deures de tothom referent a això.

2. Els poders públics fomentaran l'educació sanitària, l'educació física i l'esport. Així mateix, facilitaran l'adequada utilització de l'oci.

Considerem que el sistema constitucional espanyol preveu una concepció dinàmica de la salut, tant quant a la prevenció com a la dotació de mitjans per a recuperar-la, en la mesura que la considera com a base per a l'elevació social i personal de l'individu i, per això, podem dir que la dignitat i la llibertat constitueixen la finalitat primària de la persona, el respecte de les quals és el fonament de l'ordre polític i de la pau social que recull l'art. 10 de la Constitució espanyola.

Finalment, i en allò que afecta a l'art. 43 de la Constitució, el Tribunal Suprem manté que:

(...) la importància d'este dret humà primordial no pot supeditar-se a una deficient organització burocràtica hospitalària o a mers formulismes, desgraciadament, molt usuals en els àmbits sanitaris, per a eludir els deures de prestar cura eficaç als pacients, sense condicionaments, disculpes, ni ajornaments més o menys convencionals o acomodats a altres interessos aliens als que imposa la completa assistència als malalts que confien en el metge i li lliuren un do tan preuat com és la cura de la seua salut.

Ens trobem davant un dret subjectiu amb tots els requisits de poder ser exercit, garantit per l'ordenament jurídic, tutelat constitucionalment quant a fonament o suport de la resta dels drets fonamentals; i la demora a posar-lo en pràctica, en lloc de deixar-lo buit i sense contingut, està afectant greument i lesivament altres drets bàsics que possibiliten un desenvolupament ple de la personalitat en condicions d'igualtat i no-discriminació respecte de la resta de ciutadans.

Considerem que, l'Administració sanitària ha de presentar-se com a garant de la dignitat humana. En este sentit, els poders públics estan obligats a garantir a tots els ciutadans l'obligada assistència sanitària d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia.

A tall d'exemple, els retards en la realització de proves diagnòstiques, concretament la realització de radiologies en l'Hospital Arnau de Vilanova; el retard a confirmar un diagnòstic (a partir d'uns valors de PSA) en el Centre d'Especialitats de Burjassot i, en conseqüència, d'aplicar un tractament; els retards a citar en el Servei de Reumatologia del Centre d'Especialitats de Torrent, així com els retards a donar assistència en el Servei d'Urgències de l'Hospital Sant Joan són algunes queixes que cal destacar durant enguany.

En totes hem recomanat a la Conselleria de Sanitat que adopte immediatament totes les mesures organitzatives que siguen necessàries per a la reducció de les llistes d'espera sanitàries, a fi de garantir el respecte a la dignitat humana, que els pacients tenen reconegut constitucionalment i, igualment, en atenció a aquells altres drets fonamentals recollits en el títol I de la Constitució espanyola i en el títol II del nou Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Així mateix, com l'any passat, les llistes d'espera en pacients diagnosticades d'obesitat mòrbida per a ser intervingudes han estat objecte d'estudi en el Síndic de Greuges.

En este sentit hem recomanat a la Conselleria de Sanitat que, en el tractament de l'obesitat mòrbida, encamine les seues actuacions a dotar dels mitjans personals i materials que permeten atendre la demanda existent, ja siga amb caràcter permanent mitjançant l'ampliació de les unitats quirúrgiques existents, ja siga mitjançant fórmules de caràcter conjuntural que permeten augmentar l'activitat assistencial dels centres de la xarxa pública o concertar intervencions amb centres aliens a esta.

4. Pràctica professional: suggeriment d'iniciar d'ofici expedients de responsabilitat patrimonial

Moltes queixes relatives a la mala praxi professional tenen connexió amb les demores a confirmar un diagnòstic i, en conseqüència, a aplicar un tractament.

Així va ocórrer amb la queixa núm. 070159, en la qual la seua promotora denunciava que els retards del Servei de Dermatologia de l'Hospital General Universitari d'Elx van afectar de forma negativa el desenvolupament de la seua malaltia.

De l'estudi de l'expedient es desprenia que l'autora de la queixa va acudir al dermatòleg per primera vegada al maig de 2006, però no va ser fins a l'octubre d'enguany quan es va concretar el diagnòstic: Melanoma Desmoplàstic Clark Breslow IV de 4 mm. Van transcórrer, doncs, cinc mesos des de la primera consulta.

El retard a confirmar un diagnòstic i, en conseqüència, a aplicar un tractament és una qüestió que hem abordat en l'apartat de les llistes d'espera sanitàries.

En este sentit, des del Síndic de Greuges no podem valorar qüestions científicotècniques perquè no hi tenim competències, però enteníem que, en el cas plantejat, podien existir factors que calia tenir en compte des de la primera visita, factors que augmentaven el risc que l'autora de la queixa desenvolupara un melanoma: la presència d'antecedents familiars de melanoma (la seua germana va morir als 47 anys per este motiu) o la pròpia història clínica de l'autora de la queixa (ens exposava que en el passat li havien llevat una taca i dues pigues pensant que podien ser melanomes).

Davant estos resultats, consideràvem que l'actuació de l'Administració sanitària hauria d'haver sigut més eficaç, ja que davant la sospita clínica que una lesió cutània podia ser un melanoma haurien hagut de realitzar les tècniques de diagnòstics recomanades, unes tècniques que es van realitzar cinc mesos després de la primera visita al dermatòleg.

Respecte de la pràctica professional, de totes les actuacions es deduïa que la interessada, com a conseqüència de la lentitud en l'actuació mèdica, va poder haver patit lesions o perjudicis que han afectat la seua salut.

La determinació de la responsabilitat civil o penal dels professionals que han intervingut, o patrimonial administrativa en tractar-se de la prestació d'un servei públic, ha de dilucidar-se al si d'un procés judicial, que és on es troben presents les garanties suficients de contradicció de les proves i dels informes que cadascuna de les parts puga aportar en defensa de les seues posicions, ja que, d'acord amb l'article 117.3 de la Constitució espanyola, la potestat de jutjar i executar la cosa jutjada "correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis."

No obstant això anterior, l'art. 106.2 de la Constitució espanyola reconeix el dret dels ciutadans a ser indemnitzats per qualsevol lesió que patisquen en qualsevol dels seus béns i drets quan la lesió siga conseqüència del funcionament dels serveis públics; este dret troba el seu desenvolupament en el Títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, i en el Reial decret 429/1993, de 26 de març, l'art. 5 del qual regula la iniciació del procediment de responsabilitat patrimonial d'ofici.

Amb fonament en les anteriors consideracions, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que valorara iniciar d'ofici un expedient administratiu de responsabilitat patrimonial tendent a rescabalar, si escau, l'autora de la queixa dels danys ocasionats per la lentitud en l'actuació mèdica (pràctica professional).

5. Retards a resoldre expedients de responsabilitat patrimonial

Els retards a resoldre els expedients administratius de responsabilitat patrimonial han ocupat part de l'activitat del Síndic de Greuges enguany.

Efectivament, des de l'Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris (AVACU) s'han presentat diverses queixes en este sentit.

A tall d'exemple volem destacar la queixa núm. 070649, en la qual la seua autora exposava que des del 27/10/2005, data d'inici del procediment administratiu de

responsabilitat patrimonial davant la Conselleria de Sanitat, estava pendent de resolució expressa.

El punt de partida d'este tipus de queixes el constituïx el nostre text constitucional.

La responsabilitat patrimonial es regula en l'art. 106.2 de la Constitució espanyola de 1978. El citat article consagra el dret dels particulars a ser indemnitzats per tota lesió que patisquen en els seus béns i drets, sempre que la lesió siga conseqüència del funcionament dels serveis públics.

Precepte constitucional desenvolupat en l'actualitat pel títol X de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Així mateix, el procediment administratiu pel qual es regula la tramitació d'expedients de responsabilitat patrimonial ve arreplegat en el Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial.

En la normativa citada s'establix l'obligació de resolució expressa, és a dir, l'obligació de no remetre al ciutadà a la via de la presumpció dels actes, a més d'estar clarament i terminantment establida en l'apartat primer de l'art. 42 de la Llei 30/1992, es reforça en el paràgraf cinqué del mateix article en fer responsables directes de la referida obligació les administracions públiques que tinguen al seu càrrec el despatx dels assumptes.

En definitiva, si bé del relat cronològic que resulta de la documentació que constava en l'expedient es desprenia que l'Administració sanitària havia mantingut una actitud que podíem qualificar d'activa en la seua tramitació, la resolució de l'expedient (en l'any 2007 estava pendent de resolució expressa) havia sobrepassat els terminis que podem considerar raonables.

En este sentit, l'obligació administrativa de complir escrupolosament les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura dels tràmits que constituïxen l'expedient administratiu, prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió a la llei i al dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

A la vista d'això anterior, i de la lectura dels articles 42 i 43 de la Llei 30/1992 i 13.3 del Reial decret 429/1993, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que dictara resolució expressa dins els terminis establits per la normativa vigent.

6. Deure de conservació i custòdia de les històries clíniques

A través de la queixa núm. 070305 vam tenir ocasió d'estudiar el problema d'arxiu de les històriques clíniques.

La problemàtica es va plantejar en l'Hospital d'Elda; l'autor de la queixa denunciava que s'havia perdut tres vegades la seua història clínica, i per això considerava obsolet el sistema d'emmagatzematge d'estos historials.

La Constitució espanyola de 1978 atorga als ciutadans una sèrie de drets, entre els quals apareix el dret a la informació.

El dret a la informació en l'àmbit sanitari, el que podríem denominar el dret a la informació clínica, va tenir la seua plasmació inicial en els arts. 9, 10 i 61 de la Llei general de sanitat 14/1986, de 25 d'abril.

Estos preceptes van ser derogats, si bé parcialment l'art. 10, per la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.

La Llei 14/2001, que tracta d'adaptar en esta matèria la Llei 14/1986, dedica tot el capítol V a les històries clíniques, i en l'art. 17 es referix a la conservació de la documentació clínica:

1. Els centres sanitaris tenen l'obligació de conservar la documentació clínica en condicions que garantisquen el seu correcte manteniment i seguretat, encara que no necessàriament en el suport original, per a la deguda assistència al pacient durant el temps adequat a cada cas i, com a mínim, cinc anys, comptadors des de la data de l'alta de cada procés assistencial.
2. La documentació clínica també s'haurà de conservar a efectes judicials, de conformitat amb la legislació vigent. Així mateix, caldrà conservar-la quan existisquen raons epidemiològiques, d'investigació o d'organització i funcionament del Sistema Nacional de Salut. El seu tractament es farà de manera que s'evite, en la mesura que siga possible, la identificació de les persones afectades.
3. Els professionals sanitaris tenen el deure de cooperar en la creació i el manteniment d'una documentació clínica ordenada i seqüencial del procés assistencial dels pacients.
4. La gestió de la història clínica per part dels centres amb pacients hospitalitzats, o per qui atenguen un nombre suficient de pacients sota qualsevol altra modalitat assistencial, segons el criteri dels serveis de salut, es realitzarà a través de la unitat d'admissió i documentació clínica, encarregada d'integrar en un únic arxiu les històries clíniques. La custòdia d'estes històries clíniques estarà sota la responsabilitat de la direcció del centre sanitari.
5. Els professionals sanitaris que desenvolupen la seua activitat de manera individual són responsables de la gestió i de la custòdia de la documentació assistencial que generen.
6. Són d'aplicació a la documentació clínica les mesures tècniques de seguretat establides per la legislació reguladora de la conservació dels fitxers que contenen dades de caràcter personal i, en general, per la Llei orgànica 15/1999, de protecció de dades de caràcter personal”.

En l'àmbit valencià, la Llei de la Generalitat 1/2003, en l'art. 23, es referix a la propietat i custòdia de les històries clíniques, quan assenyala el següent:

“1. Les històries clíniques són documents confidencials propietat de l'administració sanitària o entitat titular del centre sanitari quan el metge treballa per compte alié i sota la dependència d'una institució sanitària. En cas contrari, la propietat correspon al metge que realitza l'atenció sanitària.

2. L'entitat o el facultatiu propietari és responsable de la custòdia de les històries clíniques i haurà d'adoptar totes les mesures necessàries per a garantir la confidencialitat de les dades i de la informació continguda.

3. La gestió de la història clínica serà responsabilitat de la unitat d'admissió i documentació clínica, de manera integrada en un únic arxiu d'històries clíniques per centre.

4. Tota persona que en l'exercici de les seues funcions o competències tinga coneixement de les dades i informacions contingudes en la història clínica, té el deure de reserva i sigil respecte d'aquelles.

5. L'obligació de conservar la documentació clínica en condicions que garantisquen el seu correcte manteniment, confidencialitat i seguretat, correspondrà al centre en què s'haja generat. En qualsevol cas, la conservació de la documentació clínica haurà de garantir la preservació de la informació i no necessàriament del suport original.

6. Tots els professionals sanitaris haurien de cooperar en el manteniment d'una documentació clínica ordenada, que reflectisca, amb les seqüències necessàries en el temps, l'evolució del procés assistencial del pacient”.

En definitiva, de l'estudi de l'ordenament jurídic vigent (tant estatal com autonòmic) s'inferix el deure de custòdia i conservació de les històries clíniques per part dels centres sanitaris (i s'encarreguen de la seua gestió les unitats d'admissió i documentació clínica) en condicions que garantisquen el seu correcte manteniment, confidencialitat i seguretat.

Davant d'això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim, en general per a tots els centres sanitaris i en particular en l'Hospital d'Elda, els deures legals de conservació i custòdia de les històries clíniques.

7. Dret a la informació en l'àmbit sanitari

En la queixa núm. 070020, l'Associació de Veïns San Miguel Arcángel va sol·licitar informació sobre l'assistència sanitària que calia rebre en el departament de salut núm. 22.

Concretament, se sol·licitava una còpia del Plec de prescripcions tècniques i avantprojectes d'exploració i el Pla de gestió i qualitat i el Pla d'inversions.

No obstant això, des de la Direcció General de Recursos Econòmics de la Conselleria de Sanitat se li va remetre el Plec, però no el Pla de gestió i qualitat ni tampoc el Pla d'inversions, ja que esta informació estava “limitada als licitadors interessats” segons informe de l'Advocacia General de la Generalitat.

Després d'admetre la queixa a tràmit i sol·licitar informació a l'administració competent, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient. En este sentit, vam considerar que eren dues les qüestions que calia analitzar en esta queixa, les quals, tot i que estaven directament relacionades entre si, convenia analitzar per separat.

- Primera. Si l'Associació de Veïns San Miguel Arcángel tenia dret o no a obtenir una còpia del Pla de gestió i qualitat i el Pla d'inversions de l'empresa adjudicatària.

- Segon. Si l'Associació de Veïns San Miguel Arcángel tenia dret o no a ser informada del contingut del referit pla.

Respecte del primer apartat, la qüestió que cal estudiar és què s'entén per “interessat” en un procediment d'adjudicació d'un contracte administratiu a l'efecte d'accedir a la informació de les proposicions presentades per les empreses candidates.

Partim de l'art. 35, apartat a), de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i de procediment administratiu comú, que es referix al dret dels ciutadans a «conèixer, en qualsevol moment, l'estat de la tramitació dels procediments en què tingueren la condició d'interessat i a obtenir còpies dels documents continguts en estos».

L'Administració sanitària al·lega l'art. 93.5 de la Llei de contractes de les administracions públiques per a denegar la còpia del Pla de gestió i qualitat i Pla d'inversions.

La Junta Consultiva de Contractació Administrativa, en una consulta sobre un assumpte similar, interpreta l'art. 94.5 de la Llei de contractes de les administracions públiques en el sentit que este precepte obliga únicament a comunicar a tot candidat o licitador rebutjat, prèvia sol·licitud d'estos, els motius del rebuig de la seua candidatura o proposició i les característiques de la proposició de l'adjudicatari que en determinen l'adjudicació. I la raó determinant d'este precepte és la que justifica la seua inclusió en les directives comunitàries, d'on procedix, i que no és una altra que allò establert a l'efecte de possibilitar la via de recursos, i solament afecta els participants en la licitació, ja que només ells, per esta via, podran impugnar el seu rebuig o l'adjudicació del contracte a una altra empresa.

D'acord amb això anterior, en un procediment de contractació administrativa, el concepte “interessat”, i per al cas que estudiem, es referix solament als candidats a l'adjudicació o licitadors, una condició que no ostentava l'Associació de Veïns San Miguel Arcángel.

D'altra banda, i entrant en la segona de les qüestions (el dret a ser informat sobre el Pla de gestió i qualitat, i el Pla d'inversions de l'empresa adjudicatària, no el dret a obtenir còpia), en l'escrit d'al·legacions de l'autor de la queixa es referia a una possible vulneració de l'art. 10 de la Llei general de sanitat.

L'art. 10, en el punt 10, de la Llei 14/1986, general de sanitat, quant als drets de tots respecte a l'Administració sanitària, assenyala el dret “a participar, a través de les institucions comunitàries, en les activitats sanitàries, en els termes establerts en esta Llei i en les disposicions que la despleguen”.

Considerem que este dret es fa operatiu a través dels denominats consells de salut dels departaments o àrees de salut, tal com estableix l'art. 28 de la Llei de la Generalitat

1/2003, de 28 de gener, de dret a la informació al pacient, que assenyala que “a través de les organitzacions socials, els ciutadans poden participar amb les institucions sanitàries formant part dels consells de salut, d'acord al que la normativa vigent establix”.

Els consells de salut són òrgans consultius a través dels quals la comunitat exercix el seu dret a la informació, a la consulta, a la negociació i a la participació en les decisions sanitàries.

Efectivament, en l'art. 57 la referida llei establia, entre els òrgans mínims de les àrees de salut, els consells de salut com els òrgans de participació. L'art. 58 els definia com “òrgans col·legiats de participació comunitària per a la consulta i el seguiment de la gestió”, i entre les seues funcions establia:

- a) Verificar l'adequació de les actuacions en l'àrea de salut a les normes i directrius de la política sanitària i econòmica.
- b) Orientar les directrius sanitàries de l'àrea, a l'efecte de les quals podran elevar mocions i informes als òrgans de direcció.
- c) Proposar mesures que calga desenvolupar en l'àrea de salut per a estudiar els problemes sanitaris específics d'esta, així com les seues prioritats.
- d) Promoure la participació comunitària al si de l'àrea de salut.
- e) Conèixer i informar l'avantprojecte del Pla de salut de l'àrea i de les seues adaptacions anuals.
- f) Conèixer i informar la memòria anual de l'àrea de salut.

D'altra banda, la Llei de la Generalitat 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana, assenyala entre els seus principis rectors “la participació de la comunitat en l'orientació i la valoració dels serveis”, i en l'art. 18 i següents afegix que la participació dels ciutadans es realitzarà a través dels consells de salut de la Comunitat Valenciana i del que hi ha establert en els departaments de salut (que la llei equipara a les àrees de salut).

En relació amb els consells de salut del departament de salut, l'art. 33, després de referir-se a la seua composició, assenyala que:

“El consell de salut del departament de salut, com a òrgan d'assessorament de l'Agència Valenciana de Salut en el departament de salut, té entre les seues funcions:

- Vetllar perquè les actuacions sanitàries s'adeqüen a les normes i directrius de política sanitària i al pla de salut.
- Promoure la participació comunitària en el departament de salut.
- Conèixer els avantprojectes de pressupost i de pla de salut del departament de salut.
- Conèixer i informar la memòria anual del departament de salut.
- Elaborar el projecte de reglament de funcionament intern del consell de salut del departament de salut, i elevar-lo a la Conselleria de Sanitat perquè l'aprove.

- Qualsevol altres que li siguen atribuïdes reglamentàriament.

El consell de salut del departament de salut s'haurà de reunir en sessió ordinària, com a mínim, cada sis mesos i sempre que ho acorde el seu president, o després de la sol·licitud d'una tercera part dels seus membres, o per la sol·licitud del conseller de Sanitat".

En la normativa anterior podem veure l'interés del legislador valencià a impulsar el dret a la participació en els temes sanitaris de les organitzacions socials a través d'òrgans específics: els consells de salut de les àrees o del departament de salut.

D'acord amb això anterior, vam considerar que des de l'associació podrien demanar, si ho consideren oportú, informació relativa al Pla de gestió i qualitat i Pla d'inversions del Departament de Salut núm. 22, en els termes exposats, a través del consell de salut de l'àrea o departament sanitari.

Sense perjudici d'això anterior, no podem obviar el denominat dret de petició plasmat en la nostra Constitució en l'art. 29 i desenvolupat per la Llei orgànica 4/2001, de 12 de novembre.

La Llei orgànica 4/2001 delimita l'àmbit subjectiu de titulars del dret de petició que realitza extensivament, i cal entendre que abasta qualsevol persona natural o jurídica prescindint de la seua nacionalitat, com a via d'expressió en defensa dels interessos legítims i com a participació ciutadana en les tasques públiques, i pot exercir-se tant individualment com col·lectivament (art. 1), i els destinataris de la petició (art. 2) seran qualsevol poders públics o autoritats, inclosos els diferents poders i òrgans constitucionals, així com totes les administracions públiques existents. L'àmbit de competència de cadascun dels possibles destinataris determinarà la seua capacitat per a atendre les peticions que se'ls dirigeixen.

Les peticions poden incorporar un suggeriment, una iniciativa, una informació, expressar queixes o súpliques. El seu objecte, per tant, es caracteritza per la seua amplitud i està referit a qualsevol assumpte d'interés general, col·lectiu o particular.

L'Administració sanitària pot substituir el lliurament d'una còpia del Pla de gestió i qualitat i del Pla d'inversions de l'empresa adjudicatària, que com hem indicat només correspon als licitadors o adjudicataris, per una informació sobre els referits plans.

Davant d'això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en el marc del dret de petició, informara l'associació de veïns autora de la queixa sobre el contingut del Pla de gestió i Qualitat i el Pla d'inversions del Departament de Salut núm. 22.

8. El dret del pacient a ser informat de la manera i la forma en què es realitzarà la intervenció quirúrgica. El dret del pacient a ser intervingut per mitjans alternatius no sanguinis

En la queixa núm. 060483 es plantejava, d'una banda, el dret del pacient a ser informat de la manera i la forma en què es realitzarà la intervenció quirúrgica i, d'una altra banda, el dret a ser intervingut per mitjans alternatius no sanguinis.

Sobre la primera qüestió, des del Síndic de Greuges considerem que informar el pacient o, si escau, els seus familiars, és clar, sempre que això siga possible, del diagnòstic de la malaltia o lesió que té, del pronòstic que del seu tractament puga normalment esperar-se, dels riscos que poden derivar-se'n, especialment si és quirúrgic, ha de realitzar-se de forma clara, de manera que, si resultara possible, opte el pacient o els seus familiars pel tractament més adequat.

Quant al dret o deure d'informació, el Tribunal Suprem (Sentències de 16 de desembre de 1997 i de 13 d'abril de 1999) va declarar que no és possible exposar un model prefixat, que albergue *a priori* tot el vast contingut d'esta informació, si bé abastaria com a mínim, i en substància, d'una banda, l'exposició de les característiques de la intervenció quirúrgica que es proposa; en segon lloc, els avantatges o inconvenients d'esta intervenció; en tercer lloc els seus riscos; en quart lloc, el procés previsible de postoperatori, i fins i tot, en cinqué lloc, el contrast amb la residual situació aliena o al marge de la intervenció.

En este sentit, i com exposa la Sentència de 2 d'octubre de 1997 de la Sala Primera del Tribunal Suprem, un element essencial de la *lex artis ad hoc* o nucli essencial del contracte d'arrendament de serveis mèdics és el de l'obligació d'informar el pacient o, si escau, els seus familiars.

Per definir el que es pot considerar com a informació correcta cal acudir a l'art. 10.5. de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, Llei general de sanitat, un precepte que especifica que el pacient o els seus familiars tenen dret que, en termes comprensibles per a ell i els seus afins, se'ls done informació completa i continuada, verbal i escrita, sobre el seu procés, inclosos el diagnòstic, el pronòstic i les alternatives de tractament. En els mateixos termes la Llei de la Generalitat 1/2003, de 28 de gener, de drets i informació al pacient de la Comunitat Valenciana.

Així doncs, és palés el dret del malalt a ser informat de les possibles conseqüències de les intervencions quirúrgiques, al qual igualment es referix la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, el Reglament de règim, govern i servei de les institucions i les normes deontològiques dels col·legis mèdics, i és doncs la seua observança una elemental aplicació derivada dels principis lògics, morals i ètics indiscutibles, sense que, per tant, l'obligació informativa càpiga reduir-la al rang d'un costum usual existent en l'àmbit mèdic hospitalari.

En definitiva, a través d'este dret d'informació, com va posar en relleu la Sentència del Tribunal Suprem de 17 d'octubre de 2001, es pretén il·luminar el malalt perquè trie amb llibertat dins de les opcions possibles, fins i tot la de no sotmetre's a cap tractament o intervenció, emparat en la Constitució (art.10.1), tot reconeixent l'autonomia de l'individu per a triar entre les diverses opcions possibles (Pacte Internacional de Declaració Universal de Drets).

Com que és palés, tal com ha reiterat el nostre Tribunal Suprem, en Sentència de 8 de setembre de 2003, tot recopilant el criteri de l'alt tribunal que l'obligació d'informar correspon als professionals que van practicar la intervenció, i recau la càrrega sobre el professional de la medicina, perquè és qui es troba en la situació més favorable per aconseguir-ne la prova, hem d'analitzar en el cas concret si ha existit o no esta informació, i, si escau, valorar quant a conducta antijurídica esta privació del dret del pacient a obtenir la informació aclaridora, prèvia al consentiment i derivats (dret a noves consultes, dret a triar, dret a demorar-se en la pràctica de la intervenció).

En el cas plantejat en esta queixa, l'Administració sanitària indicava que, prèviament a una intervenció quirúrgica o prova diagnòstica invasiva, es facilita al pacient un formulari de consentiment informat, el qual ha de signar, i és una condició necessària per a ser sotmés a una intervenció quirúrgica.

D'això anterior es desprèn que és el mateix pacient qui decidix la forma i manera de realitzar la intervenció, ja que sense el seu consentiment o aprovació, esta no pot realitzar-se, llevat de supòsits d'urgència vital.

Quant a la segona qüestió, el dret del pacient a ser intervingut per mitjans alternatius no sanguinis, partim de l'article 16.1r de la Constitució espanyola, que assenyala que:

(...) es garantix la llibertat ideològica, religiosa i de culte dels individus i de les comunitats sense altra limitació, en les seues manifestacions, que la necessària per al manteniment de l'ordre públic protegit per la llei.

En este sentit, hem de recordar que la sentència del Tribunal Constitucional de data 28 d'octubre de 1996 afirma que:

«L'article 16.1r de la Constitució espanyola garantix la llibertat ideològica, religiosa, i de culte sense altra limitació en les seues manifestacions que la necessària per al manteniment de l'ordre públic protegit per la Llei. La LO 7/1980, de 5 de juliol, de llibertat religiosa, d'acord amb el citat precepte i amb els textos internacionals (article 18 de la Declaració Universal de Drets Humans, article 9.1r del Conveni per a la protecció dels drets fonamentals i article 18.1r del Pacte internacional de drets civils i polítics) delimita el contingut de la llibertat religiosa i de culte tot abastant la llibertat de professar, canviar, i abandonar la religió o creença, així com la llibertat per a manifestar creences, individualment o col·lectivament, tant en públic com en privat, i per a això les vies adequades constituïdes pel culte, la celebració de ritus, les pràctiques i l'ensenyament (article 2.1r), si este és el contingut essencial del dret a la llibertat religiosa, no podem estendre'l més enllà d'estos límits fixats constitucionalment, i no pot invocar-se la seua vulneració, quan, com en el present cas a debat, estem davant una qüestió de legalitat ordinària, al qual per això se li ha d'aplicar la normativa substantiva no constitucional que estem examinant.

La negativa o el rebuig d'un pacient a un tractament especificat per l'Administració sanitària per la impossibilitat que se li haguera pogut realitzar una operació sense necessitat d'acudir a una transfusió de sang, no és admissible, ja que el Sistema Nacional de Salut solament està obligat a proporcionar als seus beneficiaris les prestacions sanitàries que reglamentàriament s'establisquen i d'acord amb els mitjans sanitaris de què dispose, i entre les quals no es troba la realització d'operacions quirúrgiques sense utilitzar les transfusions de sang quan siguen necessàries, cosa que en cap cas pot imposar-se als facultatius de la seguretat social per simples criteris religiosos, ja que, com ensenya la sentència del Tribunal Suprem de data 14

d'abril de 1993, la «sanitat pública no està obligada a prestar la concreta assistència sanitària reclamada en els termes que un singular precepte de determinada confessió imposa». I és que un estat no confessional com l'Estat espanyol, ha de respectar el principi constitucional de llibertat religiosa i per això ha de protegir el seu contingut essencial en els termes a què abans es feia referència, però com afirma l'anterior sentència, «no té el deure de finançar aquells aspectes d'estes que no siguen creditors de protecció o foment des del punt de vista d'interés general. En definitiva, ha de concloure's que les conseqüències de tot ordre (incloses les econòmiques) que deriven de l'observança del precepte religiós que ens ocupa han de ser assumides per qui vulga atènr-s'hi».

Les consideracions jurídiques contingudes en les sentències anteriors, entenem que són aplicables a este cas. Estaven referides a casos de persones que practicaven una religió o confessió contrària a la transfusió de sang i que pretenien el reintegrament de despeses per haver acudit a la medicina privada.

En l'expedient de queixa estudiat, la Conselleria de Sanitat informava que mancava d'informació en relació a l'existència de mitjans alternatius (als tractaments amb sang) i que el Reial decret 63/1995, de 20 de gener, sobre ordenació de prestacions sanitàries del sistema nacional de salut, no havia experimentat modificacions.

Referent a això, la disposició addicional primera, apartat primer, del referit Reial decret 63/1995, assenyala que:

La incorporació de noves tècniques o procediments diagnòstics o terapèutics, en l'àmbit de les prestacions a què es referix este Reial decret, haurà de ser valorada, quant a la seua seguretat, eficàcia i eficiència, per l'Administració sanitària de l'Estat, conforme al que hi ha previst en l'article 110 de la Llei general de sanitat.

Així mateix, el seu apartat segon determina que:

(...) el Ministeri de Sanitat i Consum podrà autoritzar, per pròpia iniciativa o a proposta dels corresponents serveis de salut i amb caràcter previ a la seua aplicació generalitzada en el sistema, la utilització de determinades tècniques o procediments per un termini limitat i en la forma i amb les garanties que considere oportunes.

Atenent a tot el que hem exposat, entenem que competix a l'Administració General de l'Estat (Ministeri de Sanitat) autoritzar la incorporació de noves tècniques o procediments, per pròpia iniciativa o a proposta dels serveis sanitaris de les comunitats autònomes (Conselleria de Sanitat en l'àmbit de la Comunitat Valenciana).

De totes les actuacions es desprén que eixa Administració sanitària valenciana no ha violat cap dels drets del ciutadà, ja que, tal com ha informat, es respecta en tot moment l'elecció del pacient a sotmetre's o no a una intervenció amb transfusió de sang. No obstant això anterior, cabria la possibilitat d'incorporar noves tècniques o procediments (alternatives no sanguínies), que al mateix temps asseguren i protegeixen la salut del pacient, tot respectant la seua voluntat de no ser intervingut mitjançant una transfusió de sang o hemoderivats.

D'acord amb això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que valore o estudeie la possibilitat de proposar al Ministeri de Sanitat, en els termes de la disposició

adicional primera del Reial decret 63/1995, la incorporació al Sistema Nacional de Salut de noves tècniques alternatives que respecten l'elecció de ser intervingut sense transfusió de sang o hemoderivats.

9. La “malaltia invisible”: la fibromiàlgia

La fibromiàlgia, també anomenada “malaltia invisible”, s'ha convertit en els últims anys en un greu problema, no solament per a qui la té, sinó també per als seus familiars.

Esta malaltia es referix a un grup de trastorns comuns reumàtics no articulars, caracteritzats per dolor i rigidesa d'intensitat variable dels músculs, tendons i teixit bla circumdant, i un ampli rang d'altres símptomes. No és contagiosa.

El terme fibromiàlgia va ser encunyat en el 1976 i prové del llatí *fibra* (‘fibra’), del grec *mío* (‘múscul’) i *algia* (‘dolor’).

Es tracta d'una malaltia altament invalidant i que afecta un nombre representatiu de la població espanyola. Se sap que esta malaltia afecta més les dones que els homes en una proporció de 9 de cada 10 i a una edat avançada, amb una mitjana de 50 anys.

Des de la Sindicatura de Greuges, a través de queixes individuals de malalts i de reunions amb associacions d'afectats, hem tingut ocasió de conèixer les diferents problemàtiques que afecten estos malalts, concretament:

- La falta de formació i informació dels facultatius d'atenció primària i especialitzada: desconeixen la malaltia i els protocols d'actuació davant esta, com també les alternatives terapèutiques disponibles.

Però esta falta de coneixement afecta, no solament els metges d'atenció primària, també els inspectors mèdics i els metges avaluadors dels equips de valoració d'incapacitats (EVO).

Allò referit als equips de valoració d'incapacitats (EVI), resulta ser de la competència del Defensor del Poble, per ser l'administració afectada la de l'Estat (INSS, Institut Nacional de la Seguretat Social), i està fora de l'àmbit de competències de l'Administració autonòmica i per tant de la Sindicatura de Greuges.

- La necessitat de crear i dotar unitats d'atenció especialitzada que tracten de forma interdisciplinària esta malaltia: tractaments farmacològics, activitats rehabilitadores, tractaments psicològics i mesures educatives i socials.

- Establir, fins que entren en funcionament les unitats de fibromiàlgia, concerts o convenis amb centres públics o privats.

- Subvencionar el cost de teràpies alternatives, etc.

En l'actualitat, la tramitació de la queixa d'ofici núm. 11/2007 (a la qual ens hem referit en l'apartat corresponent) es troba suspesa, ja que estem pendents de conèixer els resultats de la beca d'investigació convocada per esta institució per a saber la freqüència i l'impacte sociosanitari de la fibromiàlgia a la Comunitat Valenciana.

Concretament, l'estudi marca com a objectius generals estudiar els factors que determinen la fibromiàlgia, així com la dificultat en el reconeixement de la malaltia des del punt de vista legal, laboral i sanitari. Així mateix, tractarem d'abordar alguns objectius específics com ara el reconeixement de la incapacitat laboral.

La beca va ser adjudicada al novembre de 2007 (*Diari Oficial de la Comunitat Valenciana* de 27 de novembre de 2007). Les investigacions es troben, en estos moments, en fase d'elaboració.

10. Prestacions complementàries: les pròtesis capil·lars en malalties oncològiques afectades d'alopecà secundària al tractament oncològic i radioteràpia. Limitacions per raó d'edat.

L'autora de la queixa núm. 070439 sol·licitava la intervenció de la Sindicatura de Greuges perquè foren subvencionades per la Conselleria de Sanitat les adquisicions de pròtesis capil·lars per a pacients majors de 18 anys (sense distinció de sexe), que, com a conseqüència dels tractaments amb quimioteràpies, radioteràpia, experimentaren alopecà.

Sense perjudici dels arts. 10 i 43 de la Constitució Espanyola de 1978, la Llei 16/2003 de 28 de maig de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, en el seu art. 17 es referix a la prestació ortoprotésica en els següents termes:

La prestació ortoprotésica consistix a utilitzar productes sanitaris, implantables o no, la finalitat dels quals és substituir totalment o parcialment una estructura corporal, o bé modificar, corregir o facilitar la seua funció. Comprendrà els elements necessaris per a millorar la qualitat de vida i l'autonomia del pacient.

Esta prestació serà facilitada pels serveis de salut o donarà lloc a ajudes econòmiques, en els casos i d'acord amb les normes que reglamentàriament s'establisquen per part de les administracions sanitàries competents.

La mateixa Llei, en el seu art. 7.1, estableix que el catàleg de prestacions del Sistema Nacional de Salut té com a objecte garantir les condicions bàsiques i comunes per a una atenció integral, continuada i en el nivell adequat d'atenció; que es consideren prestacions d'atenció sanitària del Sistema Nacional de Salut els serveis o el conjunt de serveis preventius, diagnòstics, terapèutics, de rehabilitació i de promoció i manteniment de la salut dirigits als ciutadans; i assenyala, finalment, les prestacions que comprendrà el catàleg.

L'art. 8 de la citada Llei preveu que les prestacions sanitàries del catàleg es faran efectives mitjançant la cartera de serveis comuns que, segons preveu l'article 20, s'acordarà al si del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut i s'aprovarà mitjançant Reial decret, tenint en compte en la seua elaboració l'eficàcia, eficiència,

efectivitat, seguretat i utilitat terapèutiques, així com els avantatges i les alternatives assistencials, la cura de grups menys protegits o de risc, les necessitats socials, i el seu impacte econòmic i organitzatiu.

D'altra banda, el Reial decret 63/1995, de 10 de gener, sobre ordenació de prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut (parcialment derogat pel Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'establix la Cartera de serveis comuns del sistema nacional de salut i el procediment per a la seua actualització), en el seu preàmbul destacava la doble dimensió col·lectiva i individual del dret a la protecció de la salut i el nucli irrenunciable de la dimensió personal; en definitiva, la relació de qualsevol persona amb el seu propi benestar físic i mental, que ha de ser respectat i promogut pels poders públics, mes enllà de l'establiment d'una norma o pauta de salubritat en l'entorn en el qual la vida es desenvolupa.

El Catàleg general d'especialitats de material ortoprotèsic de la Comunitat Valenciana s'aprova per resolució de la Conselleria de Sanitat.

En l'actualitat, i pel que fa a les pròtesis capil·lars, només es troben incloses com a prestació sanitària per a pacients menors de 18 anys afectats d'alopecia secundària al tractament oncològic.

El tema no es presenta fàcil. Efectivament, no podem ignorar que el sistema sanitari públic té importants mancances sanitàries i socials. En este sentit, no hem d'oblidar els límits pressupostaris i les necessitats actualment no cobertes pel sistema sanitari públic en general.

La idea de "tot per a tothom i de bades" en l'àmbit sanitari és difícil amb les limitacions pressupostàries que hi ha. La Sindicatura de Greuges reconeix la limitació de mitjans del sistema, tal com ha estat reiteradament manifestat per la jurisprudència, i que el "tot" només és possible si es gaudix de bona salut financera.

Finalment, considerem que, formular per part d'esta institució una opinió sobre si s'han d'incloure o no les pròtesis capil·lars per a pacients majors de 18 anys que patixen alopecia al tractament de quimioteràpia, com ja succeïx amb els menors de 18 anys, implicaria extralimitar el nostre àmbit de competències.

No obstant això, considerem que seria interessant que l'Administració sanitària realitzara actuacions de valoració i estudi d'estes peticions, com també de les despeses que comportaria el finançament d'estes pròtesis capil·lars als majors de 18 anys.

Davant això anterior, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que realitzara els estudis necessaris sobre la demanda d'este tipus de pròtesi, com també de les despeses de la prestació, perquè, a la vista dels resultats que es deriven del seu estudi, l'Administració sanitària valore la possibilitat d'incloure les pròtesis capil·lars a pacients majors de 18 anys afectats d'alopecia al tractament oncològic dins el Catàleg d'especialitats de material ortoprotèsic de la Comunitat Valenciana.

11. Infraestructures sanitàries

Sense perjudici d'altres queixes, destacarem en este apartat la núm. 070635, que afecta l'assistència sanitària en atenció primària de la zona 3 del Departament de Salut núm. 13.

La referida queixa va ser promoguda per un grup de facultatius adscrits al Centre de Salut de Dénia. A la queixa es van unir l'Ajuntament de Dénia (el qual va aprovar, el 31 d'agost de 2006, una moció sobre l'objecte de la investigació) i la plataforma cívica per al segon centre de salut a Dénia.

De l'informe emés per la Conselleria de Sanitat, de la documentació aportada pels interessats i de totes les actuacions es deduïa que la zona 3 del Departament de Salut 13 compta amb els següents recursos en atenció primària:

- Centre de Salut de Dénia
- Consultori auxiliar de la Xara

El personal que els atén està compost per:

- 19 facultatius de medicina general
- 6 pediatres
- 16 infermers
- 2 matrones
- 1 higienista dental
- 6 auxiliars d'infermeria
- 7 auxiliars administratius
- 7 zeladors

En el conjunt de la Comunitat Valenciana hi ha:

- 1 facultatiu de medicina general per cada 1.636 habitants majors de 14 anys
- 1 pediatre per cada 976 habitant menors de 14 anys

En la zona 3 del departament 13:

- 1 facultatiu de medicina general per cada 1.649 habitants majors de 14 anys
- 1 pediatre per cada 1.038 habitants menors de 14 anys.

Cada facultatiu de la zona té citats un terme mitjà de 50 pacients el dia.

Entre els mesos de juny a setembre existix un programa de reforç consistent en: 3 metges generals, 3 infermers, 1 auxiliar administratiu i 1 zelador, augmentat en els mesos de juliol i agost amb 1 metge general i un infermer més.

A l'hivern existix un altre programa de reforç, des de l'octubre fins al maig, dotat amb 2 metges generals i 2 infermers.

Aparentment els ítems de metge-pediatre/habitant a la zona objecte d'investigació no es desvien del que és comú a la resta de zones de salut de nostra Comunitat.

No obstant això, hi ha a primera vista dues dades que criden l'atenció. La primera és l'elevadíssim nombre de pacients que són citats per a cada facultatiu: 50 diaris.

L'art. 8.1 del Decret 137/2003, de 18 de juliol, del Consell de la Generalitat, pel qual es regula la jornada i l'horari de treball, permisos, llicències i vacances del personal al servei de les institucions sanitàries de la Generalitat dependents de la Conselleria de Sanitat, fixa la jornada ordinària dels facultatius d'atenció primària en set hores continuades al marge de l'atenció continuada, de les quals han de deduir-se 20 minuts de pausa (art. 5 del Decret), per la qual cosa resulten 6 hores i 40 minuts de treball efectiu d'acord amb la qual cosa només poden dedicar 8 minuts a atendre cada pacient; això sense dedicar un sol minut a formació, sessions clíniques, etc.

El segon aspecte que crida l'atenció és que a Dénia hi ha tres classes de reforços: el normal d'estiu, l'especial d'estiu i el normal d'hivern. Sens dubte esta circumstància revela necessitats permanents que no poden ser ateses pel centre de salut i el consultori auxiliar.

Les especials circumstàncies que es donen a Dénia i a altres municipis de la costa valenciana creiem que ajuden a explicar les dades anteriors. Es tracta d'un municipi amb un elevat nombre de població flotant (desplaçats en termes sanitaris) de molt difícil quantificació, ja que:

-es produïxen desplaçaments residencials periòdics en períodes estivals o hivernals de ciutadans espanyols i comunitaris que no arriben a empadronar-se a Dénia i que podem denominar desplaçats-fixos. Per tant, no computen com a xifra de població que, tanmateix, sí que és susceptible de ser usuari ordinari del sistema valencià de salut.

-Existixen desplaçaments temporals, fonamentalment estivals, de ciutadans espanyols i comunitaris que tampoc computen com a població i que, de la mateixa manera, són potencials pacients, especialment de l'atenció d'urgència; són desplaçats-purs.

Doncs bé, si no s'establixen mesures que permeten conèixer amb la màxima aproximació possible el nombre de població flotant, malament es podran planificar els recursos humans i materials per a poder garantir adequadament l'assistència sanitària. Una solució podia ser la creació d'un segon centre de salut o consultoris específics per a desplaçats.

El mapa sanitari aprovat per Ordre de la Conselleria de Sanitat de 21 de desembre de 1993 partia per a l'actual departament 13 d'una població de 110.128 habitants; al novembre de 2006, segons dades del SIP, el departament comprenia 181.748 habitants. En el cens de població (INE) de 1991 a Dénia hi havia 24.764 habitants, en el corresponent a 2006 la xifra ha passat a 41.591 i, tanmateix, continua tenint solament un centre de salut i un únic consultori auxiliar.

El Decret 126/1999, de 16 d'agost, va crear el sistema d'informació de població de la Conselleria de Sanitat a fi de conèixer, entre altres qüestions, la població susceptible de demandar assistència sanitària.

En la pàgina web de la Conselleria de Sanitat apareix l'estudi *Informe del Sistema Poblacional de la Comunitat Valenciana* (desembre de 2006) en el qual figuren dades, entre moltes altres, d'habitants per departaments de salut, empadronats i desplaçats amb estades superiors i inferiors al mes, i per això a estes ens remetem.

La dotació de recursos en atenció primària en els municipis que tenen entre 30.000 i 50.000 habitants de dret segons dades de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies i de la Conselleria de Sanitat són:

Dénia	41.591 h: 1 CS+1 Cs
Petrer	33.026 h: 2 CS
Sant Vicent del Raspeig	47.706 h: 2 CS+1Cs
Villena	34.186 h: 2 CS
Borriana	32.349 h: 1 CS+3Cs
La Vall d'Uixó	31.553 h: 2 CS+1Cs
Vila-real	48.055 h: 2 CS
Alaquàs	30.104 h: 1 CS
Alzira	43.253 h: 1 CS (amb peculiaritats en la gestió)
Burjassot	37.756 h: 2 CS
Mislata	43.363 h: 1 CS
Ontinyent	36.368 h: 3 CS+2Cs
Xirivella	30.123 h: 1 CS

(*) CS= Centre de Salut

(**) Cs= Consultori

Com es comprova en tots els casos menys en tres (Alaquàs, Mislata i Xirivella), la dotació en centres d'atenció primària és superior que a Dénia, tot i tractar-se de municipis que no reben pressió assistencial derivada de desplaçaments turístics.

En definitiva, s'acreditava amb les dades anteriors que la pressió assistencial en el Centre de Salut de Dénia era elevada, cosa que redundava, lògicament, en escàs temps d'atenció als pacients i, naturalment, en estrès en els professionals, la qual cosa no afavorix precisament la relació metge-pacient.

La Constitució reconeix el dret a la salut dels ciutadans (art. 43.1), però també el dret a la salut dels treballadors (art. 40.2). Ambdós drets han estat objecte de desenvolupament normatiu a través de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat i de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

A la nostra Comunitat, l'Estatut d'autonomia, de la mateixa manera, reconeix que (art. 9):

Sense perjudici del que disposa la legislació bàsica de l'Estat, una llei de les Corts regularà el dret a una bona administració i l'accés als documents de les institucions i administracions públiques valencianes.

Tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, i en un termini raonable, i a gaudir de serveis públics de qualitat.

Finalment, la Llei 3/2003, de 6 de febrer, d'ordenació sanitària de la Comunitat Valenciana, referix, en el que ací interessa, que (art. 2.4):

La protecció de la salut obliga els poders públics valencians, a través de la seua administració sanitària, a garantir la tutela general de la salut pública mitjançant l'establiment de mesures preventives, actuacions de promoció de la salut i la prestació d'atenció sanitària. Li correspon, per tant, l'establiment i el manteniment de mitjans que garantisquen el Catàleg de prestacions de finançament públic als ciutadans de la Comunitat Valenciana, per a la qual cosa caldrà dotar especialment dels recursos que permeten mantenir i millorar els serveis de titularitat pública.

Per tant, a fi de conjugar els drets dels ciutadans a rebre una assistència sanitària de qualitat i el dels professionals a realitzar l'acte mèdic amb la necessària calma i temps, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que realitzara un esforç organitzatiu i pressupostari que permetera disposar d'uns serveis sanitaris d'atenció primària dignes i adequats a la zona 3 del Departament de Salut 13.

12. Assistència domiciliària a pacients. Habilitació per al personal ATS

L'autor de la queixa núm. 060572, ATS de la Conselleria de Sanitat assenyalava que, dins les seues funcions, es troba la d'assistència a domicili a pacients, fet que els comporta utilitzar el seu vehicle.

En este sentit ens assenyalava que l'assistència a domicili podia durar des de minuts (injectables) fins a hores (unes cures), el que els comportava, de vegades, estacionar els seus vehicles en zones susceptibles de ser sancionats.

D'acord amb això anterior, sol·licitava que s'habilitara algun tipus d'autorització perquè als membres d'infermeria se'ls permetera exercir el seu treball.

De la informació de l'administració (en este cas, l'Ajuntament de Valencia) es despenia que el col·lectiu mèdic compta amb un "títol que habilita per a l'estacionament" de caràcter nominatiu (en els termes de l'art. 38 de Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, sobre el trànsit, la circulació de vehicles a motor i la seguretat vial) que pot emprar tant en visites domiciliàries urgents com en les no urgents, mentre que el personal sanitari ATS no té esta habilitació nominal, sinó que és el centre de salut qui disposa d'una única habilitació per a utilitzar per este col·lectiu, segons determine el coordinador d'este.

Enteníem que la qüestió era determinar si, en este cas, s'havia infringit el dret fonamental d'igualtat de l'art. 14 de la Constitució espanyola des de l'òptica de la

igualtat en la utilització d'un "títol que habilite per a l'estacionament" en les visites domiciliàries a realitzar a pacients.

En el cas plantejat en esta queixa, consideràvem que els dos supòsits no són exactament iguals. De la informació es despenia que es poden realitzar dos tipus de visites a domicili pel personal sanitari: les visites no urgents o programades i les visites urgents. Enteníem que pel mateix caràcter d'"urgents", estes han de realitzar-se pel personal facultatiu sol, o assistit pel personal d'infermeria, i no enteniem que constituïren "urgències" les que han de ser ateses únicament pel personal d'infermeria.

I encara més, el Tribunal Constitucional afirma que quan es tracta d'analitzar funcionaris pertanyent a cossos diversos, com ocorre en este cas (metges i ATS), no es pot atendre a un element aïllat del qual puga deduir-se un possible tractament desigualitari, i ponderar exclusivament este element diferencial, sinó que caldrà atendre a una anàlisi de conjunt de les dues estructures administratives objecte de comparació per a, d'esta comparació de conjunt, efectuar les conclusions que foren pertinents.

El fet que el personal estatutari facultatiu tinga "una habilitació d'estacionament" de caràcter nominatiu no pot servir per a deduir d'esta sola circumstància que existix una vulneració del dret a la igualtat, ja que caldria analitzar en el seu conjunt les diferències de règim d'ambdós col·lectius i les diverses circumstàncies dels uns i els altres.

D'acord amb això anterior, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris.

13. Ubicació de pacients en els passadissos de l'hospital

El problema de la ubicació dels pacients en llits als passadissos dels hospitals per un temps d'espera superior al que podríem considerar raonable, ha estat un tema que enguany ha ocupat l'atenció del Síndic de Gregues.

Concretament, en la queixa núm. 070329 es denunciava la ubicació d'una pacient als passadissos del servei d'urgència de l'Hospital Comarcal de Dénia, tot això a pesar que es tractava d'una persona de 73 anys, "amb febre i mal estat generalitzat, sense tenir en compte el corrent que hi ha en este lloc".

Esta institució, especialment sensibilitzada amb els drets dels ciutadans, no pot deixar d'ocupar-se del dret a la dignitat i a la intimitat que tenen els pacients.

El dret a la intimitat personal, consagrat en l'art. 18.1 de la Constitució espanyola, apareix configurat com un dret fonamental estrictament vinculat a la pròpia personalitat i que deriva, sens dubte, de la dignitat de les persones que l'art. 10.1 de la nostra carta magna reconeix.

Efectivament, la nostra Constitució, juntament amb el reconeixement d'uns drets polítics i d'altres de contingut econòmic i socials, dota els ciutadans d'una tercera generació de drets, els quals van encaminats a un tractament personal digne i respectuós, especialment per part de les administracions públiques. Es tracta, doncs, del reconeixement d'un dret del ciutadà-pacient davant l'Administració sanitària.

Per la seua banda, el Tribunal Constitucional, STC 37/1989, fonament jurídic núm. 7, assenyala que “la Constitució garantix la intimitat personal (art. 18), de la qual forma part la intimitat corporal”.

La persona que acudix a un centre hospitalari no ha de veure's sotmesa a situacions que puguen afectar la seua intimitat o a la seua dignitat personal.

Entenem que l'usuari, prou té amb patir per la malaltia que l'obliga a acudir als serveis d'urgències, com perquè a sobre haja de veure's sotmés a una espera per a ser atés en un llit a un passadís de l'hospital, exposat a les mirades de totes les persones que hi passen.

En este sentit, el modern estat del benestar exigix més qualitat en els serveis assistencials d'urgències.

La Carta d'atenció al pacient, aprovada per la Conselleria de Sanitat dins el Pla d'humanització de l'atenció sanitària de la Comunitat Valenciana, va en la línia del que hem dit en els paràgrafs anteriors.

Esta carta estableix unes obligacions i uns drets dels pacients, i estos últims constitueixen autèntics compromisos per a l'Administració sanitària.

Entre estos drets dels usuaris es troba “el dret a rebre un tracte amable”.

Al mateix temps, entre els valors que cita la Carta d'atenció al pacient es troba el fet de ser “respectuós” amb les persones, i alhora estar “compromés” amb la qualitat.

No obstant això anterior, entenem que el dret a la dignitat dels pacients existix més enllà del que el dret reconeix, i existix no solament en la mesura que el dret (Llei general de sanitat o la Carta d'atenció al pacient, si escau) reconeix, malgrat que el seu exercici efectiu necessita d'este. Açò és, el dret no crea la dignitat de la persona, o en este cas del pacient, però sí que assegura la seua eficàcia, garantix el seu respecte i possibilita el seu desenvolupament.

En estos termes, vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que, en general i especialment en l'Hospital Comarcal de Dénia, vetle pel compliment dels compromisos que esta té contrets amb els usuaris dels serveis sanitaris a través de la legislació vigent i de la Carta d'atenció al pacient, a fi de garantir en tot cas el dret a la dignitat i a la intimitat dels usuaris dels serveis d'urgències.

14. Falta de resposta a reclamacions

La falta de resposta a reclamacions presentades per les persones davant els centres sanitaris ha motivat la intervenció d'esta institució.

A tall d'exemple, destaquem la queixa núm. 070467, que afectava el Centre de Salut Les Llomes de Torreveija, i la núm. 070632 dirigida als responsables del Centre de Transfusions d'Alacant.

La posició del Síndic de Greuges en este tipus de queixes és clara: la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, va establir l'obligació de resolució expressa, és a dir, l'obligació de no remetre el ciutadà a la via de la presumpció dels actes, a més d'estar clarament i terminantment establida en l'apartat primer de l'art. 42, es reforça en el paràgraf cinqué quan fa responsables directes de la referida obligació a les administracions públiques que tinguen al seu càrrec el despatx dels assumptes.

Tal com admet en el seu informe, del relat cronològic que resulta de la documentació que consta en l'expedient es desprén que l'Administració pública ha sobrepassat els terminis que estableix l'Ordre de 24 de juliol de 2002, relativa als procediments per a la tramitació de queixes i suggeriments en els serveis sanitaris, en què es fixa un termini de contestació de 15 dies des de la seua entrada en l'òrgan competent.

En este sentit, l'obligació administrativa de complir escrupolosament les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura dels tràmits que constituïxen l'expedient administratiu, prové directament del mandat constitucional de l'art. 103 d'una administració eficaç que servix amb objectivitat els interessos generals i que actua amb submissió a la llei i al dret; una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei, segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu art. 9.3.

15. Condicions de prestació del servei per facultativa

De les actuacions amb motiu de la queixa núm. 070612 resultava que la interessada prestava serveis com a facultativa en el Centre de Salut de Meliana (zona bàsica de salut 5 del Departament 5) i tenint assignada, entre una altra, la població de les barriades de la Roca (pertanyent a Meliana) i de Cuiper (pertanyent a Foios).

Argumenta la Conselleria de Sanitat que ambdues barriades sumen uns 500 habitants i que des de fa 15 anys es desplaçava un facultatiu per a prestar-los assistència sanitària, i que este facultatiu ha de ser el mateix per a afermar la relació metge-pacient.

Els centres en els quals es presta esta assistència són locals que són cedits pels ajuntaments i que no disposen en l'actualitat d'autorització com a centres sanitaris.

Així doncs, eres dues les qüestions que es plantejaven en la present investigació.

La primera era la relativa a la possible obligació de la interessada de prestar els seus serveis en les dues barriades citades.

L'administració semblava justificar l'assistència a pacients d'una altra zona de salut en el Decret 37/2006, de 4 de març, que regula la lliure elecció de facultatiu i centre, en l'àmbit de la sanitat pública de la Comunitat Valenciana, però este el que diu és:

Els ciutadans, als quals se'ls reconeix este dret, d'acord amb el que hi ha previst en l'article 3 del present decret, podran sol·licitar que se'ls assigne un nou metge general, pediatre i/o centre sanitari, entre els existents en el departament de salut al qual pertanyen els actuals. En els casos que la petició de canvi siga fora de la zona de salut, serà necessària la conformitat d'acceptació del centre triat. (art. 5.1).

És a dir, no es traslladen els mitjans personals i materials a una altra zona de salut, sinó els pacients d'esta a un altre centre de salut o consultori. En el cas present, el Centre de Salut de Meliana pertany a la zona bàsica de salut i Foios a la núm. 3 que, per cert, té un consultori auxiliar a Albalat dels Sorells.

El Decret 7/2003, de 28 gener, va aprovar el Reglament de selecció i provisió de places de personal estatutari al servei d'institucions sanitàries de la Generalitat Valenciana i disposa (art. 16): “Es proveiran per concurs de trasllats les places bàsiques vacants de cada categoria i, si escau, especialitat, que es determinen en cada convocatòria.”

Per la seua banda, el Decret 74/2007, de 18 maig, ha aprovat el Reglament sobre estructura, organització i funcionament de l'atenció sanitària a la Comunitat Valenciana, del qual és pertinent portar a col·lació el següent:

Article 1.4 Departaments de salut. El departament de salut, atenent als criteris de la màxima integració dels recursos assistencials, es dividix en zones bàsiques de salut. La zona bàsica de salut és l'àmbit territorial bàsic d'actuació de l'atenció primària. (...) Article 12.2. Centres de salut i consultoris. Els responsables d'estes prestacions són els membres de l'equip d'atenció primària (EAP), els professionals de les unitats de suport i la resta d'especialistes del departament que es determinen a fi d'acostar els serveis a l'usuari actuant tots de forma coordinada i integrada.

L'Estatut marc del personal estatutari dels serveis de salut reconeix com a primer dret del personal inclòs en el seu àmbit d'aplicació: “A l'estabilitat en l'ocupació i a l'exercici o acompliment efectiu de la professió o funcions que corresponguen al seu nomenament”.

És a dir, que l'obtenció d'una plaça pels sistemes de provisió de llocs de treball implica la integració en un equip d'atenció primària que presta els seus serveis en una determinada zona bàsica de salut, i no poden fer-ho en una zona distinta, llevat de supòsits excepcionals que per raons d'urgència es preveuen en el Decret 74/2007 (art. 5.5). Es tracta d'una expressió del que tradicionalment s'ha conegut com dret al càrrec, per tant, la interessada no ha de prestar serveis en una zona bàsica de salut diferent de la del seu equip d'atenció primària, excepte adscripció voluntària.

La segona qüestió que calia investigar era la de les condicions que reunien els locals on es prestava l'assistència en les barriades de les Roques i Cuiper. No hi havia motiu

perquè pressuposàrem que estes condicions foren lamentables, però tot i ser això així, si no han estat degudament acreditats i autoritzats, no se n'hauria de permetre l'ús.

El Decret 176/2004, de 4 de setembre, regula l'autorització sanitària i el Registre autonòmic de centres, serveis i establiments sanitaris i és d'aplicació a "tots els centres, serveis i establiments sanitaris, públics i privats, situats en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana, amb les excepcions previstes en l'apartat següent."

No és admissible que el mateix Departament del Consell que té encomanada l'autorització i el registre, així com, lògicament, l'activitat inspectora sobre centres i establiments sanitaris, incomplisca les normes que té encarregat vetllar perquè es complisquen. Per això vam recomanar a la Conselleria de Sanitat que disposara el que fóra necessari perquè la interessada prestara serveis en la zona bàsica de salut de l'equip d'atenció primària en el qual s'integra, així com que amb la màxima urgència iniciara el procediment d'autorització i registre, si escau, dels locals de les barriades de la Roca (Meliana) i Cuiper (Foios) en els quals la interessada prestava serveis, o en cas contrari, que ordenara que es deixara de prestar assistència sanitària en estos.

16. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

L'any passat es van obrir tres queixes d'ofici relatives a la matèria sanitària, una de les quals afecta els malalts que tenen esclerosi lateral amiotròfica i va ser objecte de la recomanació que, per la seua importància, reproduïm seguidament.

Les altres dues queixes d'ofici continuen en tramitació en el moment d'elaboració del present informe.

A través de reunions amb afectats d'esclerosi lateral amiotròfica (des d'ara ELA) vam tenir ocasió de conèixer algun dels problemes que afecten estos malalts, i això va motivar l'obertura de la queixa d'ofici 5/2006 (expedient núm. 060547).

L'ELA es coneix també amb el nom de malaltia de Lou Gehring o de Stephen Hawking als Estats Units, malaltia de Jean Martin Charcot a França o, genèricament, EMN (malaltia de les motoneurons).

Es tracta d'una malaltia degenerativa neuromuscular, d'origen desconegut, que afecta uns 4000 espanyols, en la qual falla una part concreta del sistema nerviós: les neurones que donen la informació als músculs perquè estos es moguen. El defecte concret apareix en la neurona motora.

Algun dels problemes que afecten estos malalts són els següents:

Primer. Els relatius a la investigació de l'ELA.

Segon. Els derivats de la qualificació de "crònics" dels malalts d'ELA.

Tercer. La falta d'infraestructures sostingudes amb fons públics per a realitzar fisioteràpia activa i tècniques de rehabilitació.

Efectivament, quant a la primera qüestió (problemes relatius a la investigació de l'ELA) els afectats consideraven que es feia necessari desenvolupar línies d'investigació, amb l'esperança que, en un futur, s'arriben a explicar definitivament les causes de la malaltia i es trobe un tractament pal·liatiu.

En este sentit, esta institució, en el moment de l'obertura de la present queixa, va saber que l'Institut de Neurociències de la Universitat Miguel Hernández d'Elx havia hagut de suspendre una investigació o estudi que tenia com a objectiu paralitzar l'avanç de l'ELA. Segons sembla, l'Institut de Neurociències tenia previst començar a realitzar proves amb humans però va haver de suspendre-les per falta de finançament, concretament de 45.000 euros que necessitava per a sufragar les assegurances dels deu malalts que hi participaven (assaig amb cèl·lules mare).

D'altra banda, pel que fa a la segona qüestió que calia analitzar (els problemes derivats de la qualificació de "crònics" dels malalts d'ELA) es tractava d'estudiar si la qualificació d'esta malaltia com a "crònica" podia perjudicar els pacients d'ELA.

La malaltia crònica és aquella que persistix o continua durant un període de temps perllongat (una malaltia crònica dura molt de temps i no es pot guarir de forma ràpida o fàcil). En este sentit "crònic" és allò oposat a "agut", és a dir, malaltia sobtada o severa, els símptomes de la qual apareixen, canvien o empitjoren ràpidament.

Denunciaven els malalts d'ELA que rebien l'alta mèdica quan s'havien sotmés a 30 sessions de rehabilitació, i posteriorment eren remesos als seus domicilis perquè realitzaren els exercicis de rehabilitació pel seu compte (sense suport econòmic ni assistits per personal qualificat).

Això últim ens duia al tercer dels aspectes que calia analitzar: els problemes derivats de la manca d'infraestructures sostingudes amb fons públics per a realitzar fisioteràpia activa i tècniques de rehabilitació.

Efectivament, els afectats d'ELA requereixen fisioteràpia activa i tècniques de rehabilitació de forma contínua al llarg de tota la malaltia. Això els comporta, davant la falta d'infraestructures públiques, la necessitat d'acudir a centres privats amb el desemborsament econòmic que això implica.

Davant això anterior, al mes d'abril de 2006 esta institució va decidir obrir la present queixa d'ofici. En este sentit, vam considerar necessari conèixer la situació actual partint de dos aspectes:

a) Des d'un punt de vista assistencial, interessava conèixer quina era la situació dels malalts d'ELA quant a les mesures preventives, prestacions i serveis que la Conselleria de Sanitat —l'administració competent—, els atorgava.

b) Des del punt de vista de la investigació universitària, concretament els problemes relatius a la investigació de les causes i dels tractaments d'ELA. Per això ens vam dirigir a les Universitats de València i a la Miguel Hernández d'Elx.

Durant els mesos de maig a novembre de 2006 van tenir entrada en esta institució els informes reclamats, dels quals donem compte tot seguit.

- Informe de la Direcció General d'Assistència Sanitària de la Conselleria de Sanitat de 22/06/06.

En relació al seu escrit del 19 de maig de 2006, en el qual ens exposa alguns problemes que afecten els malalts d'esclerosi lateral amiotròfica, informe el següent com a contestació a cadascun dels punts assenyalats:

Primer. Problemes relatius a la investigació de les causes i tractaments d'ELA.

La Conselleria de Sanitat contribuïx al desenvolupament de la investigació en l'àmbit de les neurociències i finança part de l'activitat investigadora que es desenvolupa en l'Institut de Neurociències de la Universitat Miguel Hernández d'Elx.

Així, en l'any 2005 es va concedir, per Resolució del Conseller de Sanitat de data 6 de juny de 2005, una subvenció directa per import de 45.000 euros l'objecte dels quals era estimular, impulsar, promoure i facilitar el desenvolupament de programes d'investigació científica en l'àmbit de les neurociències.

L'Institut de Neurociències va presentar una primera justificació de despeses a l'octubre de 2005 per un import corresponent al 60% del total subvencionat (27.000 euros), i els vam pagar amb data 21 de febrer de 2006. L'import restant (18.000 euros) va ser justificat al desembre de 2005 i els vam pagar en data 16 de maig de 2006.

En la Llei de pressupostos de la Generalitat Valenciana per a 2006 es preveu en la Conselleria de Sanitat una nova línia subvenció de 45.000 euros, que es troba actualment en fase de tramitació.

Des del nostre punt de vista, l'atenció sanitària de l'ELA, quant al diagnòstic i els tractaments farmacològics i d'altra índole, estan garantits per la sanitat pública.

La denominació de l'ELA com a malaltia crònica no ens sembla incorrecta, perquè encara que aparega de manera sobtada i de vegades es reaguditze, la denominació crònica atén a la seua història natural, a la capacitat d'incidència del sistema sobre esta, que és baixa, i a la necessitat d'habilitar procediments que retarden les situacions de deterioració física i de dependència. El problema de la falta de continuïtat assistencial en la malaltia no prové de la seua qualificació com a malaltia crònica o aguda, sinó de l'adequada protocolització del procés, amb la definició de les etapes i l'adequada prestació terapèutica en cadascuna, com també de la manca del recurs apropiat o de la coordinació pertinent entre els sistemes sanitari i social. No obstant això, la Conselleria té la intenció de desenvolupar, mitjançant el consens amb grups d'experts, els protocols d'actuació del sistema sanitari davant estes malalties neurològiques degeneratives.

Tercer. Problemes derivats de la falta d'infraestructures sostingudes amb fons públics per a realitzar fisioteràpia activa i tècniques de rehabilitació.

La Conselleria de Sanitat té previst durant enguany elaborar un pla sanitari d'atenció a les persones majors i malalties cròniques, en el qual podran preveure's estructures

i circuits assistencials específics per a estos pacients, entre d'altres. També establirà mecanismes de coordinació amb benestar social per a garantir la continuïtat assistencial d'estos i altres pacients que, per les característiques de la malaltia, necessiten perllongar els seus tractaments per a retardar la dependència.

- Informe de l'Excm. i Magfc. Sr. Rector de la Universitat Miguel Hernández d'Elx de 26/5/06.

Com a resposta al seu escrit rebut el dia 23 de maig de 2006 en esta Universitat, em complau assabentar-lo, de manera resumida, de la informació relativa al projecte ELA (esclerosi lateral amiotròfica) i als seus problemes de finançament que he pogut recaptar:

1. Dins els estudis desenvolupats a l'empara del conveni subscrit amb la Fundació Diògenes, s'ha pogut plantejar un assaig clínic per a tractar malalts d'ELA amb trasplantament de cèl·lules mare de la medul·la òssia.

2. Per a això, s'han de gestionar una sèrie de tràmits davant l'Agència Nacional del Medicament i s'han de complir una sèrie de requisits:

- Emplenar els qüestionaris (PEI) (que està complit).
- Tenir acceptat l'assaig clínic pel comitè d'investigació clínica (per a això s'han hagut d'involucrar els diversos serveis clínics que intervindrien en el procés: hematologia, neurologia, pneumologia, neurofisiologia, neurocirurgia). L'assaig clínic ha estat acceptat pel comitè d'investigació clínica.
- Aconseguir, aproximadament, 40.000 euros per a les assegurances dels pacients. En principi, la Fundació Diògenes s'ha oferit com a promotora per a aconseguir els fons, i segons sembla estaria prop d'haver-los aconseguit.

3. No és possible tramitar la documentació sense tenir els resguards de les assegurances dels pacients per a aconseguir l'aprovació de l'assaig, tot i que sabem que la Comissió de Teràpia Cel·lular de l'Organització Nacional de Trasplantaments va veure l'assaig i hi dona suport fermament.

En definitiva, no hi ha problema amb el que és la investigació en si mateixa, el problema és pagar les assegurances dels pacients. Els investigadors i la Fundació Diògenes estan en això i molt probablement s'aconseguirà resoldre el problema en breu.

Davant la informació, i amb la finalitat de proveir millor la resolució de l'expedient de queixa, vam sol·licitar al mes de desembre de 2006 una ampliació dels informes a la Conselleria de Sanitat i a la Universitat Miguel Hernández d'Elx.

Concretament, vam demanar a la Conselleria de Sanitat que ens concretara en quina situació es trobaven les diferents accions i/o actuacions administratives a què feien referència en el seu primer informe:

- Protocols d'actuació del sistema sanitari davant estes malalties neurològiques degeneratives.

- Pla sanitari d'atenció a persones majors i malalties cròniques.

- Mecanismes de coordinació amb benestar social per a garantir la continuïtat assistencial d'estos i altres pacients que, per les característiques de la malaltia, necessiten perllongar els seus tractaments per a retardar la dependència.

D'altra banda, vam demanar a la Universitat Miguel Hernández que ens remetera còpia del conveni subscrit a l'octubre de 2006 entre la referida universitat, l'Ajuntament d'Elx i la Fundació Diògenes amb relació al projecte ELA.

La Conselleria de Sanitat ens remetia informe al febrer de 2007, en el qual indicava el següent:

- Pel que fa al primer punt, referit al desenvolupament de protocols d'actuació davant les malalties neurològiques degeneratives, estem treballant amb un llistat d'estes malalties, prioritzat per prevalença, i s'ha constituït amb la Societat Valenciana de Neurologia un grup de treball per a analitzar i elaborar el programa d'atenció integral a la malaltia d'Alzheimer i altres demències. Després d'esta elaboració, el grup de treball té previst abordar la resta de malalties neurològiques degeneratives, entre les quals estan el Parkinson, l'ELA i l'EM.

- El Pla sanitari d'atenció integral a persones majors i malalts crònics està en procés de redacció final, i la consultora que l'està elaborant té previst lliurar els documents a la fi de febrer. En estos documents s'apuntaran accions i recomanacions dirigides a una coordinació eficaç amb benestar social.

- Seguint amb el tema de la coordinació amb benestar social, a la fi de l'any 2006 s'ha signat l'Acord de 21 de novembre per a la coordinació de l'atenció integral a persones en situació de dependència, entre les Conselleries de Sanitat i Benestar Social, en què s'estipula el marc de treball per a la coordinació, i en el seu desenvolupament està previst engegar mesures específiques de coordinació.

Finalment, la Universitat Miguel Hernández d'Elx va remetre al mes de desembre de 2006 còpia del Conveni entre la Universitat, l'Excm. Ajuntament d'Elx i la Fundació Diògenes per al manteniment de la càtedra per a l'estudi de l'ELA adscrita a l'Institut de Neurociències d'Alacant (càtedra creada al desembre de 2000).

La finalitat del conveni, d'acord amb la seua clàusula primera, són "l'estudi experimental de les bases neurobiològiques a nivell molecular, cel·lular i de sistemes d'esclerosi lateral amiotròfica, com també d'altres malalties neurodegeneratives que afecten les neurones motores.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

La Constitució espanyola de 1978, en els arts. 49 i 50, es referix a l'atenció a persones amb discapacitat i persones majors, així com a un sistema de serveis socials promogut pels poders públics per al benestar dels ciutadans.

En estos termes, la recent Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a la persona en situacions de dependència, estableix en la seua exposició de motius que:

(...) l'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seua autonomia personal constituïx un dels principals reptes de la política social dels països desenvolupats. El repte no és un altre que atendre les necessitats d'aquelles persones que, per trobar-se en situació d'especial vulnerabilitat, requereixen suports

per a desenvolupar les activitats essencials de la vida diària, assolir més autonomia personal i poder exercir plenament els seus drets de ciutadania.

Així mateix, assenyala en el seu art. 3 com a principis de la Llei 39/2006, entre d'altres, el caràcter públic de les prestacions del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència, l'atenció a les persones amb discapacitat de forma integral i integrada, la transversalitat en les polítiques d'atenció a les persones en situació de dependència, mesures adequades de prevenció, rehabilitació, estímul social i mental.

De la documentació consultada des d'esta institució, hem pogut constatar les següents característiques de l'ELA:

- Les causes de l'ELA són desconegudes.
- No existix cap prova específica que done el diagnòstic definitiu.
- No es coneix un tractament eficaç per a detenir el seu curs.
- D'altra banda, els símptomes no es produïxen de la mateixa manera en totes les persones afectades per l'ELA i, així mateix, la progressió de la malaltia és normalment irregular, és a dir, asimètrica: la malaltia progressa de manera diferent en cada part del cos.

D'això anterior es desprén que ens trobem davant una malaltia que presenta una gran complexitat.

Sense investigació no s'avança en la solució del problema. El desconeixement de les causes (fet que dificulta la seua prevenció), la dificultat del diagnòstic i la falta d'un tractament eficaç fan que calguen actuacions en el camp de la investigació. És per això que, des d'esta institució, considerem que les actuacions portades a terme des de les universitats consultades són altament positives.

La investigació requerix obtenir recursos econòmics per a desenvolupar els projectes d'estudi de l'ELA. De les actuacions es desprén la importància que donen a este punt les administracions públiques, a les quals hem requerit informe (la Generalitat, la Universitat de València, la Universitat Miguel Hernández i l'Ajuntament d'Elx), així com algunes entitats com ara la Fundació Diògenes.

Sobre l'assumpte plantejat, de la informació que va enviar a esta institució la Universitat Miguel Hernández es desprenia que, finalment, els problemes de finançament de la investigació havien estat resolts (una qüestió que confirmaven els mitjans de comunicació), com també que tenien l'autorització de l'Agència Espanyola del Medicament i Productes Sanitaris.

L'estudi pilot tenia com a objectiu trasplantar cèl·lules mare adultes procedents de la medul·la òssia en la medul·la espinal dels malalts per a frenar la mort de les motoneurons i així alentir l'evolució de la malaltia. En este sentit, deu pacients serien prèviament seleccionats arreu del país, i les proves es realitzarien en hospitals dependents del Servei Murcià de Salut, concretament els Hospitals Verge de l'Arreixaca i el Morales Meseguer.

Els resultats definitius d'este estudi no s'obtindran fins a l'any 2010.

Un altre aspecte que es planteja en la queixa és la polèmica entre la qualificació de l'ELA com una malaltia crònica o una malaltia aguda.

En medicina, es denomina malaltia crònica aquella patologia de llarga durada, la fi o la curació de la qual no es pot preveure clarament o no ocorrerà mai. No hi ha un consens sobre el termini a partir del qual una malaltia passa a considerar-se crònica.

El terme *crònic*, del grec *Χρονος* (*Chronos*): 'déu del temps', tal com indica la seua etimologia, es referix al temps d'evolució de la malaltia, però res no diu sobre la seua gravetat. Una malaltia crònica no sempre és incurable. Solament és que no es pot predir quan n'esdevindrà la curació. És un terme que definix "temps d'evolució" i no "gravetat". En este temps d'evolució, la malaltia pot tenir fases en les quals els pacients poden tenir una autonomia quotidiana plena i d'altres en les quals la malaltia crònica se situa en una fase aguda.

Decidir si l'ELA és una malaltia crònica o no és una qüestió científicotècnica que no correspon analitzar a esta institució perquè no tenim competències per a fer-ho.

D'altra banda, les discrepàncies o els desacords amb la qualificació d'una malaltia no pot motivar, per si sola, la intervenció d'esta institució. Tanmateix, de la informació remesa per l'Administració sanitària es desprén:

- La necessitat de disposar de recursos apropiats en totes les etapes de la malaltia.
- La coordinació entre els sistemes sanitaris i social.
- Desenvolupar protocols d'actuació del sistema sanitari davant les malalties degeneratives.

Tot això anterior ens duu a la tercera de les qüestions plantejades: l'assistència sanitària als malalts d'ELA.

Se sap que existixen fàrmacs per a combatre el conjunt de símptomes que acompanyen la malaltia, com són les rampes, l'espasticitat, les alteracions del son o els problemes de salivació. També, des de l'aspecte de les prestacions complementàries, es fa necessari l'accés a recursos com són les cadires de rodes elèctriques o els coixins antiescares, com també ajudes per a l'adaptació dels domicilis dels malalts. La gratuïtat i l'accés a estos recursos ha de quedar garantida per l'Administració pública.

De les actuacions es desprén que l'encert en el diagnòstic de la malaltia ens conduïx a la necessitat que des de les administracions públiques es porten a terme esforços dirigits a la formació i el perfeccionament en tècniques dels professionals encarregats de tractar amb estos malalts.

La presència de diversos professionals: neuròlegs, infermeria, rehabilitadors, pneumòlegs, nutricionistes, psicòlegs, etc. ens indica que estem en presència d'un tractament multidisciplinari que, per la seua complexitat, fa necessari una adequada coordinació a l'hora d'atendre estos pacients a fi de millorar la seua qualitat de vida. En este punt, convé destacar el paper d'altres professionals com ara els psicòlegs,

fisioterapeutes, els terapeutes ocupacionals i els logopedes, que són els encarregats d'assegurar la independència funcional a través d'exercicis i d'equips tècnics oportuns.

La intervenció de psicòlegs es fa necessària no solament per als malalts d'ELA sinó per als seus familiars.

D'altra banda, a través d'altres queixes tramitades en esta institució, vam conèixer que no tots els hospitals de la xarxa pública valenciana disposaven de terapeutes ocupacionals. Efectivament, l'Administració sanitària ens indicava que, en relació amb els fisioterapeutes, tots els serveis de rehabilitació dels hospitals de la Conselleria de Sanitat en tenen, però que no ocorria el mateix amb terapeutes ocupacionals amb unes funcions més específiques sociosanitàries (en aquella ocasió citaven els següents centres hospitalaris: Hospital Rehabilitació La Fe, Hospital Dr. Moliner, Hospital Clínic Universitari de València i Hospital Sant Vicent del Raspeig).

Així mateix, davant la falta de terapeutes ocupacionals en la xarxa pública, vam preguntar sobre la possibilitat de concertar amb la sanitat privada, i la resposta de la Conselleria va ser que s'atendrà “en la mesura de la nostra disposició pressupostària i la utilització òptima dels recursos sanitaris propis”.

Davant les actuacions es desprén que ens trobem davant pacients d'alt cost, no només en referències personals, familiars o socials, sinó també econòmiques, i hi cal una atenció degudament planificada. La pèrdua d'autonomia i incapacitat que afecta els pacients d'ELA obliga que l'atenció d'ells siga sistematitzada, de manera que s'aprofiten tots els recursos per a obtenir més qualitat en la seua atenció.

En este punt, poden resultar interessants algunes experiències com la denominada “vies clíniques sobre esclerosi lateral amniotròfica”, realitzada per la xarxa de centres d'ELA de la Comunitat de Madrid.

“La via clínica” són plans integrats de tasques destinades a obtenir el major benefici per al pacient, que consideren tots els aspectes de l'atenció, mèdics i d'infermeria, i estandarditzen el seu desenvolupament tant en la forma com en el temps.

Finalment, i encara que esta qüestió no es va plantejar inicialment, convé recordar els problemes quant a les barreres arquitectòniques que patixen els malalts d'ELA.

Des d'esta institució ja vam tenir ocasió de conèixer, a través de la queixa d'ofici núm. 12/2002, els problemes d'accessibilitat com a conseqüència de l'existència de barreres arquitectòniques i urbanístiques.

També, amb motiu d'actuacions puntuals, hem dirigit a les administracions públiques suggeriments i recomanacions relatius a l'adaptació d'instal·lacions públiques, que garantisquen l'accessibilitat de tots els col·lectius afectats per alguna discapacitat. Podem destacar les relatives a l'adaptació dels habitatges de protecció oficial, la permuta d'habitatges de HPO que s'adapten a la discapacitat de l'adjudicatari, els problemes d'accessibilitat al metro de València, així com en centres educatius, hospitals i centres de salut (totes estes resolucions poden consultar-se en la pàgina web de la institució).

Considerem que un objectiu prioritari en la nostra societat és la integració d'estes persones, que a causa de les seues condicions de mobilitat reduïda o deficiències sensorials, té més dificultat en l'accés als serveis que la societat oferix. I és decisiva per a una política d'integració, que les persones amb minusvalidesa puguen accedir a un desenvolupament normal de les seues activitats motrius en el nucli que habiten, i és necessari per a això remoure els obstacles i evitar les barreres arquitectòniques.

Tots els ciutadans, sense discriminació possible, tenen dret a gaudir, en condicions d'igualtat, no solament dels espais urbans, sinó també de les àrees de relació social i cultural, sense oblidar, per la seua cabdal importància, la incorporació al món laboral sense que la seua impossibilitat d'adaptació al marc físic ho impedisca.

La Constitució espanyola, en els arts. 9.2, 14, 45, 47 i 49, encomana a tots els poders públics la creació de les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones i dels grups en què s'integren siguen efectives i reals, i s'eliminen els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud, el foment de la participació de tots els ciutadans i totes les ciutadanes en la vida política, econòmica, cultural i social, el dret a gaudir d'un habitatge digne i el deure de facilitar l'accessibilitat al medi a tothom, a través de les polítiques dirigides a la prevenció, tractament, rehabilitació i integració de les persones amb capacitats reduïdes, tant físiques com psíquiques i sensorials, a les quals ha d'atendre's amb les especialitzacions que requerisquen.

La Generalitat Valenciana ha aprovat, entre altres textos legislatius, la Llei 5/1997, de 25 de juny, per la qual es regula el sistema de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i fa un èmfasi especial en la protecció de les persones amb mobilitat reduïda (discapacitats i tercera edat fonamentalment) i fomenta les mesures de prevenció que eliminen les causes que provoquen la marginació de les persones i dels grups en què s'integren, i estableix la integració de les persones amb minusvalidesa com un principi bàsic d'actuació, de manera que s'han realitzat programes concrets d'integració educativa en el sistema ordinari i d'integració sociolaboral en els sistemes de producció i en la funció pública.

Es va redactar el Decret 193/1988, de 12 de desembre, pel qual s'aproven les normes per a l'accessibilitat i eliminació de barreres arquitectòniques, i s'establixen les normes per a facilitar l'accessibilitat a les persones amb mobilitat disminuïda i les regles per a suprimir les barreres arquitectòniques en vies, espais, jardins i elements d'ús públic; edificis de titularitat pública o privada destinats a una activitat de pública concurrència i, finalment, mitjans de transport i instal·lacions complementàries d'estos.

L'art. 5 del referit Decret determina que "l'accessibilitat de les persones amb mobilitat disminuïda al conjunt del sistema de transport ha de quedar garantida. Amb esta finalitat, s'adoptaran les mesures puntuals en els transports urbans de superfície que garantisquen globalment este accés, d'acord amb la demanda existent i els recursos disponibles".

Amb l'actual Llei 1/1998, de 5 de maig, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació, es pretén fomentar i fer realitat

l'efectiva participació de tots els ciutadans al si de la nostra societat i per a això s'incrementa l'esforç econòmic a fi d'aconseguir un entorn lliure de barreres de tot tipus, i s'evidencia així la voluntat d'integració social i la garantia del principi d'igualtat de totes les persones.

Atenent a tot el que hem dit més amunt i de conformitat amb el que hi ha previst en l'article 29 de la Llei de la Generalitat 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, vam realitzar els següents suggeriments:

- A la Universitat de València i a la Universitat Miguel Hernández d'Elx:

Primera. Que continuen amb els esforços iniciats en la investigació científica de les causes, diagnòstics, tractaments de l'ELA, en els termes de la Llei 6/2001, de 21 de desembre, d'universitats, ja que esta constituïx una eina primordial per al desenvolupament social a través de la transferència dels seus resultats a la societat.

- A la Conselleria de Sanitat:

Segona. Que valore elevar als organismes de col·laboració competents, amb l'objecte de coordinar esforços, que les investigacions en matèria de la malaltia d'ELA queden canalitzades a través d'algun centre de referència estatal.

Tercera. Facilitar l'accés de forma gratuïta a les prestacions farmacèutiques i complementàries que necessiten els malalts d'ELA.

Quarta. Que impulsen els mecanismes de coordinació amb benestar social per a garantir la continuïtat assistencial dels pacients d'ELA i d'aquells que, per les característiques de la malaltia, necessiten perllongar els seus tractaments per a retardar la dependència.

Cinquena. Que promoguen la formació i el perfeccionament en tècniques dels diferents professionals que intervenen davant un diagnòstic d'ELA.

Sisena. Que es garantisca als malalts d'ELA una intervenció sanitària de caràcter multidisciplinari a fi d'obtenir el màxim benefici per al pacient, i que es consideren tots els aspectes de l'atenció, mèdics i d'infermeria, i estandarditzen el seu desenvolupament tant en la forma com en el temps.

Setena. Que s'inicien els tràmits oportuns per a proveir tots els hospitals públics de professionals terapeutes ocupacionals o, en defecte d'això, que es concerten amb la xarxa sanitària privada estos serveis, tot això amb l'objecte de garantir suficientment el principi d'igualtat en tot el territori de la Comunitat Valenciana.

- Recomanació dirigida a totes les administracions.

Vuitena. Que es duga a terme l'adaptació d'instal·lacions públiques que garantisquen l'accessibilitat de tots els col·lectius afectats per alguna discapacitat.

En el moment de l'elaboració del present informe, estem pendents de rebre resposta de les administracions a les quals hem dirigit les recomanacions.

D'altra banda, pel que fa a la queixa d'ofici núm. 7/2006 (expedient núm. 061420), l'Administració sanitària ens concretava el nombre de facultatius anestesistes de què disposaven en els hospitals públics valencians (classificats per departaments i centres de despesa); així mateix ens remetia informació sobre el nombre de parts que s'havien produït en estos centres (tant vaginals com amb cesària) i quants eren vaginals amb epidural. Totes estes dades es referien a dos períodes de temps: any 2005 i el període comprés del gener a l'octubre de 2006.

A la fi de l'any 2007, a fi de millor proveir la resolució de l'expedient de queixa, vam sol·licitar de la Conselleria de Sanitat que ens concretara els punts següents:

Primer. Actualització de la informació quant al nombre de facultatius anestesistes amb els quals compta en l'actualitat cada hospital de la xarxa pública en horari de funcionament ordinari del centre, i quants d'ells presten serveis (torns) de guàrdies durant els set dies de la setmana i quants romanen de guàrdia fora de la jornada ordinària i en festius; tot això en els termes de l'art. 10 del Decret 137/2003, de 18 de juliol.

Segon. Nombre de parts atesos en els mesos de novembre i desembre de 2006, com també durant tot l'any 2007, i que es detalle a quin hospital públic es van produir i que s'hi indique a quants es va aplicar la tècnica de l'anestèsia epidural.

Finalment, respecte de la queixa d'ofici núm. 8/2006 (expedient núm. 061550), relativa al tractament de diàlisi a xiquets de la província d'Alacant, vam sol·licitar una ampliació de l'informe en el sentit de conèixer les prestacions i/o ajudes econòmiques que reben per part de l'Administració sanitària els familiars dels menors que han de desplaçar-se des de la província d'Alacant a l'Hospital Universitari La Fe de València tres vegades la setmana per a tractament d'hemodiàlisi. A la fi d'any va arribar l'informe que estem estudiant en l'actualitat.

Així mateix, enguany hem realitzat seguiment de la queixa d'ofici núm. 57/2005 (expedient núm. 051920) relatiu a l'estratègia NAOS) nutrició, educació física i prevenció de l'obesitat en l'àmbit escolar).

Després de la resolució d'esta institució en la qual recomanàrem a les Conselleries de Sanitat i d'Educació que promogueren mecanismes de control, avaluació i seguiment dels menjadors escolars, fomentaren la pràctica de l'esport entre els escolars, com també que valoraren incloure en el currículum acadèmic coneixements i habilitats relatives a l'alimentació i nutrició, vam recomanar que, en la mesura de les seues possibilitats, promogueren o fomentaren en les famílies hàbits saludables d'alimentació i de pràctica d'exercici físic.

D'altra banda, hem realitzat seguiments de queixes tancades iniciades a instància de part. Així, les queixes relatives a les llistes d'espera de pacients diagnosticades d'obesitat mórbida (*Informe 2006*, pàg. 160), concretament la queixa núm. 061124.

Efectivament, en la referida queixa vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que els tractaments de l'obesitat mòrbida encaminaren les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeteren atendre la demanda existent, ja siga amb caràcter permanent, mitjançant l'ampliació de les unitats quirúrgiques existents, ja siga mitjançant fórmules de caràcter conjuntural que permeteren augmentar l'activitat assistencial dels centres de la xarxa pública o concertar intervencions amb centres aliens a esta.

L'Administració ens va remetre l'informe en el qual s'indicava que serien portades a terme actuacions en relació amb el suggeriment que vam fer referent a la necessitat de reduir les demores o llistes d'espera en les operacions d'obesitat mòrbida (no obstant això, tenim la intenció seguir avançant en la solució d'este problema de salut”).

D'acord amb això anterior, en data 23 de març de 2007, vam informar l'administració que tancàvem les investigacions iniciades a este efecte, d'acord amb el que estableix l'article 30 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, per la qual ens regim, però que, tanmateix, en transcórrer sis mesos des de la data del tancament, ens hi posaríem novament en contacte a fi de conèixer les mesures adoptades amb l'objecte de fer efectius els compromisos assumits en la seua comunicació.

Quan va transcórrer el termini esmentat, a la fi d'octubre, vam demanar informació suficient sobre les activitats desenvolupades per la Conselleria amb relació a la finalitat de la queixa i, especialment, sobre la situació assistencial de l'autora de la queixa. En el moment d'elaboració del present informe anual no hem obtingut resposta.

D'altra banda, en aquelles queixes en què es denunciava el retard en la resolució dels expedients administratius de responsabilitat patrimonial, n'hem fet el seguiment.

V. SERVEIS SOCIALS I ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

a) SERVEIS SOCIALS

1. Introducció

En matèria de serveis socials els ciutadans van plantejar a esta institució un total de 186 queixes, una xifra que representa el 10% de les queixes tramitades per la Sindicatura de Greuges durant l'any 2007.

Tal com es pot comprovar en la lectura de l'últim informe, això implica un lleuger augment pel que fa als expedients tramitats durant l'any passat, en què vam instruir 130 expedients.

De la mateixa manera, l'any 2007 vam incoar, en matèria de serveis socials, set actuacions d'ofici, relatives als diferents àmbits que integren esta àrea.

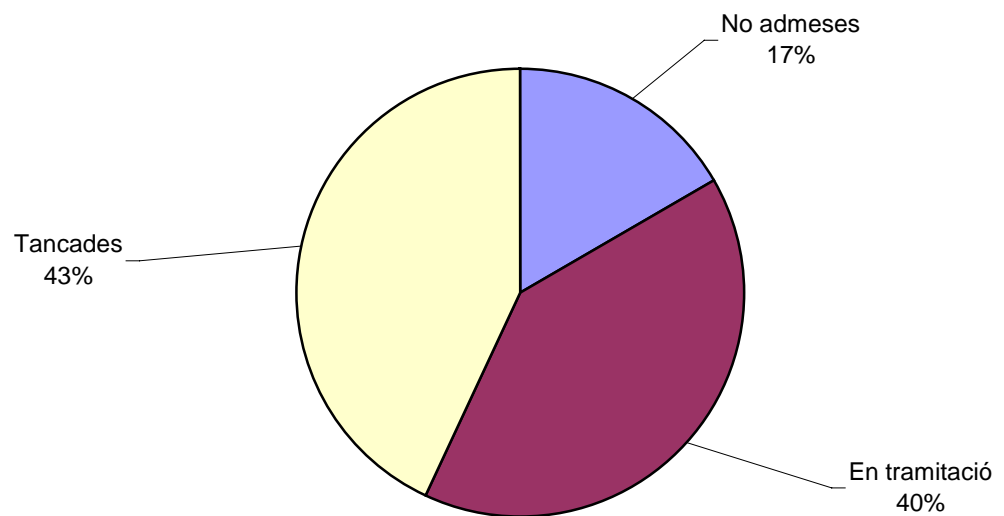
En concret, estes actuacions d'ofici es van centrar en la investigació de la defunció d'un menor en una residència del Baix Vinalopó (expedient de queixa 070679, d'ofici 2/2007); en la investigació sobre la situació d'una ciutadana afligida d'una malaltia mental i en situació de necessitat (expedient de queixa 071125, d'ofici 5 bis); sobre la dotació de places hospitalàries per a malalts de llarga estada (expedient de queixa 071332, d'ofici 13/2007); relativa a la possible situació de desemparament d'uns menors (expedient de queixa 0701404, d'ofici 19/2007); sobre el desallotjament d'uns immigrants romanesos en unes naus industrials (expedient de queixa 071405, d'ofici 20/2007); sobre la situació d'una ciutadana brasilera en avançat estat de gestació que no té passaport (expedient de queixa 080131, d'ofici 1/2008) i sobre les denúncies de maltractaments realitzades mitjançant telèfons gratuïts (expedient de queixa 080132, d'ofici 2/2008).

Tal com sol ser habitual en els successius informes anuals que hem presentat a les Corts, a l'hora de donar compte de l'activitat realitzada per esta institució en matèria de serveis socials hem optat per sistematitzar l'exposició fent referència a quatre grans àrees temàtiques: la situació dels drets de les persones amb discapacitat, l'atenció a la família i als menors, la situació dels drets de les persones de la tercera edat i les prestacions econòmiques.

2. Serveis socials en xifres

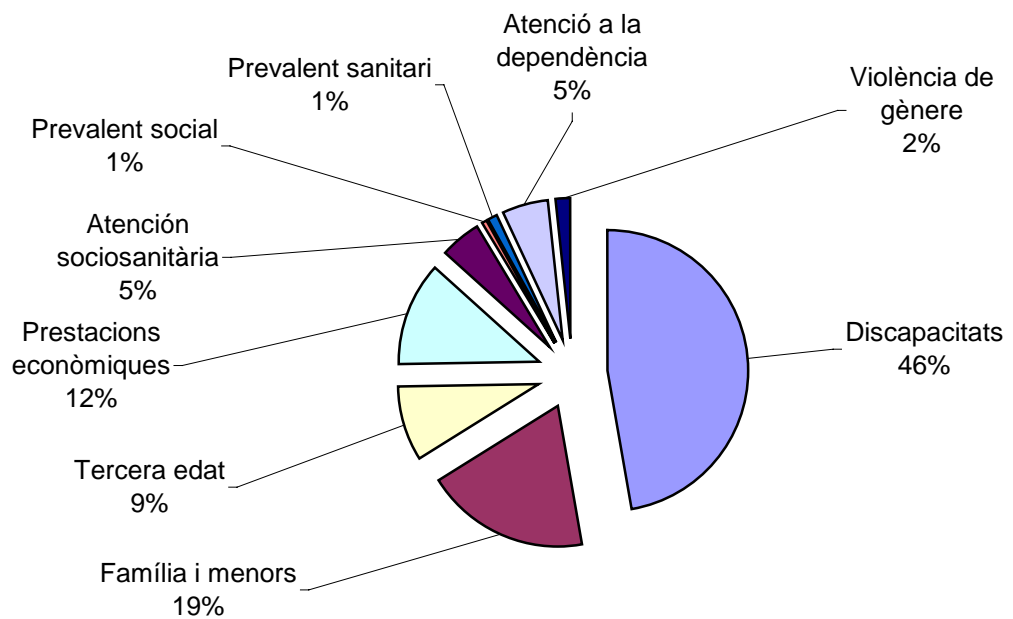
2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	31	16,67%
En tramitació	75	40,32%
♦ <i>En tràmit normal</i>	75	40,32%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	80	43,01%
♦ <i>Per solució</i>	23	12,37%
♦ <i>Se solucionarà</i>	0	0,00%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	31	16,67%
♦ <i>Altres motius</i>	4	2,15%
♦ <i>Resolucions</i>	22	11,83%
• Acceptades	22	11,83%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	186	100,00%



2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea de Serveis Socials	Queixes
Discapacitats	88
Família i menors	35
Tercera edat	16
Prestacions econòmiques	22
Atenció socio sanitària	9
Prevalent social	1
Prevalent sanitari	2
Atenció a la dependència	10
Violència de gènere	3
Total de l'Àrea de Serveis Socials	186



3. Persones amb discapacitat

De la mateixa manera que altres anys, la múltipla varietat de problemàtiques que esta institució ha analitzat sobre la situació dels drets de les persones que tenen una situació de discapacitat ha determinat que, de cara a la seua exposició en el present informe, les hàgem agrupades en quatre grans àrees temàtiques: l'eliminació de les barreres arquitectòniques, els retards i les discrepàncies en la valoració i qualificació del grau d'incapacitat, i altres problemes relatius als drets de les persones discapacitades.

3.1 Eliminació de barreres arquitectòniques

Un dels sectors essencials que ha de coadjuvar de manera decisiva a superar les situacions de desigualtat que experimenten actualment les persones amb discapacitat se centra en l'eliminació de les barreres arquitectòniques que es troben presents en les nostres ciutats i els seus espais públics, i que impedeixen l'adequada mobilitat d'estos ciutadans i, amb això, l'adequat gaudi dels seus drets en règim de plena integració i integritat.

Especialment representatius d'esta problemàtica són els expedients de queixa número 061465, 070756 i 070071.

En el primer expedient, la coordinadora de l'associació Barri Natzaret substancialment manifestava que s'havia dirigit diverses vegades a l'Ajuntament de València per sol·licitar l'eliminació de les barreres arquitectòniques que dificultaven o impedièn l'accés de persones amb discapacitat a diferents parades d'autobusos de l'EMT, conegudes com “Pont de les Drassanes /baix de la mar”; “Major de Natzaret/ Vilanova i Piera”; “Major / Moraira” i “Castell de Pop /Bernabé García”.

Realitzada la corresponent petició d'informe a l'Ajuntament de València, este ens va informar que, en el marc del Pla de millora de l'accessibilitat urbana a la ciutat, s'havien iniciat:

(...) les obres d'adaptació de 30 parades d'autobús de l'EMT, que consistien en la supressió de les barreres arquitectòniques en les parades de l'EMT i en el seu entorn, i en el mobiliari que tenen al seu al voltant, amb l'objecte de millorar l'accessibilitat de tots els usuaris d'este transport públic i assolir l'accessibilitat total, tant en parades com en vehicles de l'EMT.

En concret, l'administració informant ens comunicava que les actuacions sobre les parades incloses en la petició del ciutadà es trobaven ja integrades dins del denominat Pla d'accessibilitat 2006.

El contingut de l'informe esmentat va determinar el tancament del present expedient de queixa, atés que existia una actuació pública en marxa tendent a la solució del problema denunciat pel ciutadà.

En l'expedient de queixa número 070756, que també va tenir com a administració afectada l'Ajuntament de València, l'interessat ens comunicava que al Mercat Central de

València no hi havia rampes d'accés per a facilitar la circulació dels carrets d'anar a comprar. D'això es deduïa que, si era cert això anterior, tampoc es facilitava l'accés de cotxes de bebé o de vehicles de persones discapacitades amb mobilitat reduïda; de la mateixa manera, les persones amb dificultats de deambulació també veurien impedit l'accés al mercat perquè hi haurien de salvar graons.

Amb l'objecte de contrastar les alegacions formulades per la ciutadana, ens vam dirigir a l'Ajuntament perquè ens informara sobre si el Mercat Central de València complia la normativa sobre llocs de pública concurrència, prevista per la Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, urbanístiques i de la comunicació i altres normes concordants (Ordre de 9-6-2004 i Reial decret 505/2007).

En el corresponent informe, l'Administració ens comunicava que en l'actualitat es trobaven en marxa les obres de rehabilitació integral del mercat central, iniciades al maig de 2004. En este projecte (la conclusió del qual estava prevista per a desembre de 2007) s'havia previst l'adaptació del Mercat per poder ser utilitzar per persones amb mobilitat reduïda.

El contingut d'este informe va determinar el tancament de l'expedient de queixa, ja que l'administració actuant ens va informar que solucionaria prompte el problema plantejat en l'expedient.

D'altra banda, en l'expedient de queixa número 070071, el seu promotor essencialment manifestava que a la ciutat d'Alacant no es respectaven les places d'aparcament reservades per a persones discapacitades, la qual cosa limitava el seu dret a la llibertat de circulació, i li estava vedat l'accés a molts llocs.

L'interessat comprenia que era impossible garantir a estes persones l'accés a tot tipus de llocs, però que, ja que existia la possibilitat d'obtenir places reservades, s'hi hauria de garantir l'accés a les persones per a qui estan destinades i caldria impedir-ne l'ús a tercers.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar a l'Ajuntament d'Alacant que ens informara sobre els següents punts:

- Activitat desenvolupada tendent a comprovar el grau de compliment de les ordenances municipals de circulació de vianants i vehicles i d'estacionament en superfície, amb limitació horària quant a les places d'aparcament per a persones discapacitades.
- Si s'havia considerat la possibilitat d'utilitzar mesures dissuasives perquè terceres persones no utilitzaren estes places, com ara pilots retràctils, barreres guardaplaces o senyals acústics dissuasius.
- Estat en què es troba la normativa municipal sobre places d'aparcament reservades a persones discapacitades.

De l'informe rebut en esta institució, de la documentació aportada per l'interessat i de totes les actuacions es deduïa que l'Ajuntament d'Alacant té reservades 72 places

innominades o d'ús general i 32 nominatives per al seu ús per persones discapacitades, el que fa un total de 102 places.

Però l'objecte de la present investigació no se centrava en el nombre de places reservades per a persones discapacitades, sinó, per contra, en el control sobre el compliment de la prohibició d'aparcar en les places reservades.

En relació amb esta qüestió, vam recordar que l'Ordenança de circulació de vianants i vehicles prohibix aturar-se en les zones senyalitzades per a ús exclusiu de discapacitats sense l'autorització corresponent (art. 12.1.10), i permet la retirada del vehicle infractor quan es trobe estacionat en una plaça reservada sense exhibir l'autorització corresponent (art. 25.9).

Per la seua banda, també considerem convenient insistir que l'Ordenança reguladora de l'estacionament en superfície, amb limitació horària, establix regles especials per als conductors discapacitats i allarga els períodes màxims d'estacionament.

Com indicava l'interessat i tal com nosaltres mateixos hem escoltat en diversos fòrums sobre accessibilitat, sovint les barreres són "alçades" per ciutadans irresponsables que no respecten les places reservades o aparquen i obstaculitzen els rebaixos en les voreres. Les autoritats municipals solament poden reaccionar davant això a través de dos mitjans: mitjançant l'activitat de foment (campanyes de conscienciació) i mitjançant l'activitat sancionadora.

Quant a la primera, tot i que l'informe remés no contenia cap dada relativa a la Regidoria d'Acció Social, vam tenir coneixement que al moment oportú es va iniciar la campanya "Obrim Pas" coorganitzada amb COCEMFE-Alacant, la qual ha tingut la seua continuïtat en el temps.

L'activitat sancionadora va representar la detecció en el 2006 de 1.955 possibles infraccions a les normes sobre circulació i aparcament de vehicles i l'expedició de les corresponents denúncies. Òbviament, no existix un nombre de policies locals que permeta sancionar o ordenar la retirada de tots i cadascun dels vehicles infractors; el mateix interessat reconeixia que sempre que ha demandat la intervenció d'agents de la policia local estos han respost.

D'altra banda, cal tenir en compte que l'enduriment de les sancions per entorpir la circulació de persones amb dificultats per al desplaçament no correspon a l'Ajuntament, sinó a l'Administració de l'Estat; en este sentit, COCEMFE va lamentar en el seu moment que el Reial decret legislatiu 339/1990 no incloguera com a infracció mereixedora de retirar punts en el permís de conduir el fet d'aparcar i impossibilitat o obstruir la circulació de persones amb mobilitat reduïda, encara que haguera estat només amb 2 punts simbòlics.

Una vegada fetes les observacions anteriors, no vam poder concloure que l'actuació portada a terme per l'Ajuntament d'Alacant vulnerara els drets reconeguts a les persones discapacitades.

En efecte, la Constitució reconeix en el seu article 49 que:

Els poders públics realitzaran una política de previsió, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics, als quals prestaran l'atenció especialitzada que requerisquen i els empararan especialment per al gaudi dels drets que este títol atorga a tots els ciutadans.

I entre estos drets es troben el de la lliure circulació (art.19) i el d'igualtat (art. 14):

Els espanyols són iguals davant la llei, sense que puga prevaler cap discriminació per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

Finalment, la Constitució no es limita a reconèixer estos drets, sinó que ordena actuar en conseqüència, quan diu (art. 9.2):

Correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguen reals i efectives; remoure els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social.

Tot i que la nostra competència s'estén exclusivament a investigar si les administracions públiques valencianes són respectuoses amb els drets que la Constitució i l'Estatut d'autonomia reconeixen als ciutadans, i són, per tant, una competència jurídica, no vam poder deixar de recordar que, tanmateix, com qualsevol altra institució, no podíem ser aliens a la realitat circumdant i que, en atenció a això, coneixíem que en el mercat existien dispositius destinats a fer respectar les prohibicions d'aparcar en determinats llocs, com són els pilons retràctils practicables a distància o els senyals dissuasius acústics.

D'acord amb tot el que hem exposat, vam suggerir a l'Ajuntament d'Alacant que continuara i potenciara la campanya "Obrim Pas" i que realitzara els estudis necessaris per a valorar la possible instal·lació i utilització de mitjans que impediren que les places d'aparcament reservades per a persones discapacitades foren exclusivament utilitzades per elles.

A pesar que el nostre suggeriment va ser emés en data de 10 de maig de 2007 i que se'n va realitzar l'oportú requeriment en data 15 de juny de 2007, perquè l'administració manifestara l'acceptació dels suggeriments formulats o, si escau, les raons que considerara per a no fer-ho, esta institució no ha rebut cap contestació per part de l'administració en el moment de tancar este informe.

3.2 Qualificació del grau de minusvalidesa

Igual que en anys anteriors, la tardança de l'Administració a fer el barem i resoldre les sol·licituds presentades pels ciutadans en relació amb la valoració i qualificació del grau de minusvalidesa ha tornat a constituir una de les línies de treball més destacades de la Sindicatura de Greuges en matèria de serveis socials.

D'esta manera, en el present exercici han estat moltes les persones que han presentat reclamacions en relació amb esta temàtica, la qual representa el 55,62% del volum de queixes pertanyents a l'Àrea de Serveis Socials.

Així les coses, esta institució ha tornat a recordar a la Conselleria de Benestar Social que l'existència de retards en la tramitació que supere els terminis marcats a este efecte constituïx una actuació pública irregular, susceptible de causar un perjudici efectiu a l'afectat.

I això, en la mesura en què estos comportaments impliquen la inobservança de la normativa aplicable referent a això. En efecte, es vulnera el que disposa l'article 42.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que determina que el termini màxim en què ha de notificar l'administració la resolució expressa ha de ser el fixat per la norma reguladora del corresponent procediment.

Esta normativa està representada per l'Ordre de 19 de novembre de 2001, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual s'establix el procediment per al reconeixement, la declaració i la qualificació del grau de minusvalidesa en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, que establix, en el seu art. 14, que el termini màxim per a la resolució del procediment per a revisió del grau de minusvalidesa serà el de l'art. 10, apartat 2n (sis mesos), i es computarà a partir de la data de l'acord d'iniciació comunicat a l'interessat.

Per la seua banda, l'art. 47 de la Llei 30/1992 establix que l'observança dels terminis és obligatòria i el seu art. 41, igualment, obliga a l'adopció de les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedisquen, dificulten o retarden l'exercici ple dels drets dels interessats o el respecte dels seus interessos legítims, i disposa el que siga necessari per a evitar i eliminar tota anormalitat en la tramitació dels procediments.

Tenint en compte el que acabem de dir, i amb independència que l'art. 41.3 establisca els efectes de la falta de resolució expressa (silenci administratiu), es deduïx que l'administració té obligació expressa de resoldre, de conformitat amb l'article 42 de la Llei 30/1992.

Però és més, en les diferents resolucions emeses sobre esta matèria, vam recordar a l'administració que no és necessari apurar els terminis màxims per a resoldre i notificar, sinó que, posant en pràctica el principi d'eficàcia que l'art. 103.1 de la Constitució espanyola encomana a les administracions públiques, els terminis han de reduir-se al mínim, el que reitera l'art. 3.2 de la referida Llei 30/1992 quan assenyala que les administracions públiques es regixen, en la seua actuació, pels criteris d'eficiència i servei als ciutadans.

Atenent al que hem exposat, esta institució ha efectuat, en les diverses resolucions emeses, un recordatori de deures legals a la Conselleria de Benestar Social, en el sentit que han d'extremar-se les mesures tendents a evitar dilacions en este tipus de procediments, amb caràcter general.

Per altra banda, i en relació amb els aspectes materials dels procediments de qualificació del grau de minusvalidesa, l'expedient de queixa núm. 061294 plantejava la qüestió relativa a la motivació dels dictàmens elaborats pels equips de valoració i orientació.

En este expedient de queixa, de la documentació aportada per la interessada, de l'informe emés per l'administració i de totes les actuacions fetes per esta institució es deduïa que la interessada va sol·licitar davant la Direcció Territorial d'Alacant d'esta Conselleria dictàmens sobre capacitat per a l'acompliment dels llocs de treball de vigilant, zelador, subaltern, ajudant de residència i cuidador.

Vam remetre a l'interessat l'informe sol·licitat a la Conselleria, el qual conclouia que “no existix adequació entre les funcions dels llocs sol·licitats i la seua discapacitat: pèrdua d'agudes visual greu”, per a la qual cosa es basava en el dictamen tècnic emés per l'òrgan corresponent del Centre Base d'Alacant.

Per entendre que l'informe tenia defectes de falta de motivació, falta d'informació sobre si es tracta d'un acte ferm o no i els recursos escaients contra este, a més de no acompanyar el dictamen tècnic que va servir de base a l'informe, es va demanar a l'esmentada Direcció territorial que n'esmenara els defectes. No obstant això, estos defectes ni havien estat resolts, ni se li havia contestat a l'anterior sol·licitud.

L'escrit informe emés per l'administració en el present expedient de queixa es limitava a confirmar el que indicava la interessada i afegia que “els informes d'adequació remesos són favorables o desfavorables, atenent a la idoneïtat de la minusvalidesa que presenta la interessada”.

En l'escrit presentat, la interessada raonava molt correctament els defectes en què, segons el seu parer, incorria l'informe. Així, citava els articles 54 (relatiu a la motivació) i l'article 89 (relatiu al contingut de les resolucions administratives) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

La procedència d'aplicar la Llei 30/1992, de 26 de novembre, està reforçada pel fet que l'article 2.1 de l'Ordre de 19 de novembre de 2001, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual s'establix el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i indica que és d'aplicació al procediment la citada llei.

Hem d'acceptar les manifestacions fetes per la interessada, atés que l'administració no les ha negades en un breu informe i, per tant, hem de concloure que s'han infringit els esmentats preceptes i, a més, l'article 42 de la mateixa llei, ja que l'escrit en què la interessada va demanar que s'esmenaren els errors denunciats no ha estat resolt ni notificat.

En virtut de tot el que hem dit més amunt, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que, al més aviat possible, notificara a la interessada els informes d'adequació suficientment motivats o els dictàmens que van servir de base a estos, com també si

estos informes posaven fi a la via administrativa i els recursos escaients contra aquells, amb indicació del termini i l'òrgan per a interposar-los.

De la lectura de la contestació remesa per l'administració afectada, no es deduïa que s'haguera notificat a la interessada els informes en els termes de la nostra recomanació.

D'altra banda, l'informe esmentat assenyalava que: “els certificats s'elaboren amb un programa informàtic que genera una sèrie de documents en els quals només consta el lloc de treball, la unitat, l'aptitud o no per a este lloc i, si escau, les observacions que corresponguen”.

En relació amb esta al·legació, vam recordar a l'administració que la utilització d'aplicacions informàtiques no podia servir d'excusa per a no complir la garanties que el procediment administratiu comú posa a la disposició dels particulars.

Actuant en conseqüència, i atés que no considerem justificada la no-acceptació de la referida resolució, de conformitat amb l'article 29.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, vam comunicar a l'administració esmentada que la seua descrita actitud i la informació facilitada es reflectiria en el present informe que hem de presentar en les Corts Valencianes.

Per altra banda, el reconeixement de la condició de minusvalidesa en virtut del que hi ha previst en l'article 1.2 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal, va constituir l'objecte de l'expedient de queixa núm. 061295.

En este expedient, la seua promotora substancialment manifestava que va rebre una resolució de la Conselleria de Benestar Social per la qual se li reconeixia un grau de minusvalidesa inferior al 33% i que era pensionista de classes passives, per incapacitat per al servei, i a l'empara del que hi ha previst en l'article 1.2 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal, i va sol·licitar el reconeixement de la condició de minusvalidesa.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Benestar Social.

En la comunicació rebuda, l'administració ens assenyalava que la denegació realitzada es basava en el fet que:

(...) el reconeixement de pensió efectuat per Foment es considera *ex lege* com reconeixement del 33% de grau de minusvalidesa sempre que ens trobem dins de l'àmbit d'aplicació de la citada llei, i no és, per tant, necessària l'emissió del certificat pel Centre de Valoració i Orientació de Discapacitats, encara que així se sol·licite pel ciutadà. En qualsevol altre cas, no existirà esta equivalència i sí que caldria fer-ne l'emissió.

Després de la detallada lectura de l'escrit inicial de queixa, l'informe remès per l'administració i les alegacions presentades pel ciutadà, vam resoldre la present queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

En este sentit, vam recordar que l'article 1.2 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat establia que:

A l'efecte d'esta llei, tindran la consideració de persones amb discapacitat aquelles a qui se'ls haja reconegut un grau de minusvalidesa igual o superior al 33 per 100. En tot cas, es consideraran afectats per una minusvalidesa en grau igual o superior al 33 per 100 els pensionistes de la Seguretat Social que tinguen reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa, i els pensionistes de classes passives que tinguen reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat.

L'acreditació del grau de minusvalidesa es realitzarà en els termes establits reglamentàriament i tindrà validesa en tot el territori nacional.

L'aplicació d'este precepte ha originat dubtes que han estat plasmats en criteris contradictoris dels diferents tribunals superiors de justícia de les diverses comunitats autònomes.

Així, El Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat de Múrcia (STSJ de Múrcia de 7 de febrer de 2005) va estimar, en un cas similar al present i en el qual l'Institut de Serveis Socials de la Regió de Múrcia al·legava que no s'havia aplicat el RD 1971/1999 i que no era necessària nova declaració de l'Equip de Valoració, que era vinculant per a l'Administració el que hi ha disposat en l'article 1.2 de la Llei 51/2003, ja que no aplicar les seues prescripcions comporta incomplir-la, sense que pogueren emparar-se en una norma de rang inferior.

No obstant això, la línia doctrinal contrària també existia. Així, el Tribunal Superior de Justícia de Castella-Lleó (Sentència de 14 d'octubre de 2004).

L'existència de sentències contradictòries va ser obviada per les diverses administracions autonòmiques. Així, la Conselleria de Benestar Social d'Extremadura va emetre fins i tot un document d'aclariment sobre la doctrina del Tribunal Superior de Justícia d'Extremadura.

Com veiem, doncs, no es tractava esta d'una qüestió pacífica. Precisament, la resolució d'esta qüestió va determinar que esta institució tramitara i resolguera, entre d'altres, l'expedient de queixa núm. 050676, en el qual es recomanava a l'Administració que, en este tipus de supòsits i amb caràcter general, s'adoptara el concepte de persona amb discapacitat de la Llei 51/2003 amb el sentit extensiu exposat en el text de la corresponent resolució emesa.

Arran de les dificultats aparegudes al fil de la interpretació d'esta norma, el Reial decret 1414/2006, d'1 de desembre, pel qual es determina la consideració de persona amb discapacitat a l'efecte de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-

discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, ha resolt, mitjançant interpretació autèntica, esta qüestió.

D'esta manera, després d'aclarir en l'exposició de motius que:

(...) a fi de concretar l'abast de l'equiparació del grau de minusvalidesa prevista en l'article 1.2 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre i de fixar uns criteris homogenis d'actuacions per a tot l'Estat, i en aplicació del que hi ha disposat en el citat article, d'acord amb el qual l'acreditació del grau de minusvalidesa es farà en els termes establits reglamentàriament i tindrà validesa en tot el territori nacional, es dicta el present reial decret, previ informe del Consell Nacional de la Discapacitat i de la Comissió Estatal de Coordinació i Seguiment de la Valoració del Grau de Minusvalidesa.

s'establix taxativament en l'art. 1 que:

1. De conformitat amb el que hi ha previst en l'article 1.2 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat, tindran la consideració de persones amb discapacitat aquelles a qui se'ls haja reconegut un grau de minusvalidesa igual o superior al 33 per 100.

2. Es consideraran afectats per una minusvalidesa en grau igual o superior al 33 per 100:

a) Els pensionistes de la Seguretat Social que tinguen reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa.

b) Els pensionistes de Classes Passives que tinguen reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat.

Article 2. Acreditació del grau de minusvalidesa.

1. A l'efecte del que hi ha disposat en la Llei 51/2003, de 2 de desembre, el grau de minusvalidesa igual al 33 per 100 s'acreditarà mitjançant els següents documents:

a) Resolució o certificat expedits per l'Institut de Majors i Serveis Socials (IMSERSO) o òrgan competent de la comunitat autònoma corresponent.

b) Resolució de l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) en què es reconega la condició de pensionista per incapacitat permanent total, absoluta o gran invalidesa.

c) Resolució del Ministeri d'Economia i Hisenda o del Ministeri de Defensa en què es reconega una pensió de jubilació o retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat.

A estos efectes, en cap cas serà exigible resolució o certificat de l'IMSERSO o òrgan competent de la comunitat autònoma corresponent per a acreditar el grau de minusvalidesa igual al 33 per 100 dels pensionistes a què es fa referència en els paràgrafs a) i b) de l'article 1.2 d'este Reial decret.

A l'efecte del que hi ha disposat en la Llei 51/2003, de 2 de desembre, el grau de minusvalidesa superior al 33 per 100 s'acreditarà mitjançant els següents documents:

a) El grau de minusvalidesa superior al 33 per 100 s'acreditarà mitjançant resolució o certificat expedits per l'IMSERSO o òrgan competent de la comunitat autònoma corresponent.

b) Els pensionistes a què es fa referència en els paràgrafs a) i b) de l'article 1.2 del present Reial decret podran sol·licitar de l'IMSERSO o òrgan competent de la comunitat autònoma corresponent, el reconeixement d'un grau de minusvalidesa superior al 33 per 100. En estos supòsits, serà d'aplicació el barem recollit en l'annex 1 del Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre (RCL 2000, 222, 686), de procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de minusvalidesa.

c) Quan, com a conseqüència del que hi ha previst en el paràgraf anterior, no s'arribara a un grau de minusvalidesa superior al 33 per 100, la corresponent resolució o certificat es limitarà a establir esta circumstància.

De la lectura de la disposició transcrita, es dedueix que l'assimilació al grau de minusvalidesa previst per l'article 1.2 de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, tan sols podia interpretar-se realitzada a l'efecte de la citada llei, però no a qualssevol altres efectes previstos per la legislació vigent, com pot ser, si escau, l'obtenció de l'exempció prevista en l'impost de vehicles de tracció mecànica.

En virtut de tot el que hem dit més amunt, vam comunicar a la interessada que tancàvem l'expedient, ja que del detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els seus drets constitucionals i/o estatutaris.

3.3 Altres queixes relatives a la situació dels drets de les persones amb discapacitat.

L'obtenció i el gaudi de descomptes en les línies d'autobusos en la línia la Font de la Figuera-Xàtiva va motivar l'obertura i la tramitació de l'expedient de queixa núm. 061581.

De la lectura de l'informe remés per l'administració, de la documentació aportada per la interessada i de totes les actuacions es dedueix que li va ser expedida la targeta de transports interurbans per la Direcció Territorial de Benestar Social a València (CEEAM d'Ontinyent).

En pretendre fer-ne ús i obtenir els descomptes legalment establits, la va exhibir en la línia regular de transports interurbans de viatgers la Font de la Figuera-Xàtiva, explotada per una empresa concessionària.

Segons la interessada, els conductors dels autocars no la van acceptar com a mitjà d'obtenció de descomptes de les tarifes.

L'informe de la cap de la Divisió de Carreteres assenyalava que, en esta línia, solament s'efectuaven descomptes a les persones majors de 65 anys, fet que han d'acreditar mitjançant exhibició del document nacional d'identitat.

No obstant això, l'informe emés referia, en síntesi, que l'expedició de les targetes conferix al seu titular la condició de beneficiari i comporta l'aplicació immediata del descompte en el cost del viatge que es realitzarà, tot això perquè està establert en l'article 5 de l'Ordre de 21 de setembre de 1990 per la qual es desplega el Decret núm. 49/90 de 12 de març.

Segons l'article 1 d'este Decret:

Els pensionistes i les persones majors de 65 anys, els ingressos dels quals (...) gaudiran d'una reducció en el preu dels bitllets dels transports interurbans de viatgers d'ús públic col·lectiu (...).

És a dir, que no solament les persones majors de 65 anys tenen dret a la reducció de tarifes, sinó també els pensionistes.

Fent ús de la facultat de desplegament prevista en la disposició final primera, la que aleshores es denominava Conselleria de Treball i Seguretat Social va establir les instruccions necessàries per a expedir les targetes corresponents, i per això no és possible qüestionar que, una vegada expedides, no avalen que els seus titulars complisquen els requisits necessaris per a beneficiar-se dels descomptes. Així, en el cas de la interessada, resulta ser pensionista d'orfanat.

Per tant, vam recomanar a la Conselleria d'Infraestructures i Transport que prenguera les iniciatives necessàries perquè en els transports interurbans de viatgers d'ús públic col·lectiu, ja siguen gestionats per una administració pública o entitat dependent o vinculada a esta, ja siguen gestionats per empreses concessionàries privades, s'aplicara el corresponent descompte de tarifes als titulars de targetes expedides, d'acord amb el que hi ha disposat en l'Ordre de la Conselleria de Treball i Seguretat Social de 21 de setembre de 1990 i, en concret, en la línia regular la Font de la Figuera-Xàtiva, incloent-hi les mesures inspectores pertinents.

La recomanació no va ser acceptada, perquè al·legaven que el Decret 49/1990, de 12 maig, de reduccions en el preu dels bitllets de pensionistes o majors de 65 anys en els interurbans de viatgers d'ús públic col·lectiu, condiciona (art. 3) l'efectivitat dels descomptes a la formalització de convenis de col·laboració amb les empreses concessionàries, un conveni que no havia estat subscrit amb l'empresa de la qual és usuària la interessada.

Quant als descomptes a majors de 65 anys, l'Administració ens indicava que estos no porten causa del Decret 49/1990, sinó del que disposa la Llei 9/1999, de 30 de desembre, de mesures fiscals, de gestió administrativa i financera, i d'organització i, en concret, en la disposició adicional 2, que diu:

Com a excepció al que hi ha previst en l'article 72.3 i disposició transitòria segona, punt 4, apartat b) de la Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'ordenació dels transports terrestres, durant el termini de tres mesos, a partir de l'entrada en vigor de la present llei, els concessionaris de serveis regulars permanents de transport de viatgers per carretera, d'ús general, competència de la Generalitat Valenciana, podran sol·licitar una pròrroga de fins a cinc anys dels seus terminis concessionals.

Per a l'atorgament d'esta pròrroga per l'administració competent caldrà que el concessionari accepte, simultàniament, les següents condicions, que entraran a formar part del títol concesional:

- a) En el règim de tarifes, a risc i perill del concessionari s'aplicaran tarifes inferiors en un 30% de la tarifa viatger-quilomètric de la concessió, als usuaris majors de 65 anys.

Davant d'això anterior, vam recomanar a la Conselleria d'Infraestructures i Transport i a la Conselleria de Benestar Social que iniciaren les gestions tendents a subscriure conveni amb l'empresa concessionària perquè fóra efectiu el dret reconegut en l'article 1 del Decret 49/1990, de 12 de març, en la línia regular de transport per carretera a la Font de la Figuera i Xàtiva i, en general, amb totes les línies, el principi i la fi de les quals recorreguera a la Comunitat Valenciana.

En el corresponent informe pel qual la Conselleria de Benestar Social ens informava sobre l'acceptació o no d'esta recomanació, la va acceptar i hi assenyalava que, d'altra banda, resultava ser habitual la pràctica dels descomptes establits legalment en les línies de transport regular de viatgers en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, incloent-hi el cas de la línia objecte del present expedient. No obstant això, en la present hipòtesi l'Administració assenyalava que la interessada pretenia l'obtenció de descomptes en línies de caràcter privat, contractades per un AMPA, que es trobaven al marge d'estos descomptes, i per este motiu no van ser reconeguts.

Davant esta informació, vam tancar l'expedient de queixa.

Per altra banda, en l'expedient de queixa núm. 070877, el seu promotor substancialment manifestava que el seu germà, de 56 anys d'edat, amb una discapacitat psíquica del 65% i incapacitat judicialment, era usuari del centre ocupacional Granja-Llar el Rinconet de Vilafamés.

Segons relatava l'interessat, des de fa uns 20 anys acudia en les primeres quinzenes dels mesos d'agost (coincidint amb el tancament, durant el mes d'agost, de la granja llar en la qual residix) a campaments organitzats per FECOVA, fins fa tres anys que va passar a organitzar-los l'IVADIS.

Enguany, després de realitzar la corresponent sol·licitud, van concedir el campament al mes de juliol i hi al·legaren "necessitats d'organització".

En l'informe sol·licitat a l'administració actuant, la Conselleria de Benestar Social ens informava que, d'acord amb els antecedents que constaven en els arxius, finalment s'havia concedit el campament al germà de l'interessat i, d'acord amb el contingut de la seua sol·licitud, li havia estat atorgat plaça en el recurs La Salle de Lliria, durant el període de l'1 al 15 d'agost. La solució del problema de l'interessat per part de l'administració va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

4. Atenció a la família i als menors

L'escrit d'un ciutadà en què manifestava la seua disconformitat amb la decisió de l'Administració de no acordar un règim de visites amb la seua filla, respecte de qui la Generalitat tenia assumida la tutela, va determinar l'obertura de l'expedient de queixa núm. 060223.

En este expedient es va sol·licitar a la Conselleria de Benestar Social informació sobre la queixa formulada en relació amb la declaració de desemparament de la seua filla i la negativa de la Direcció territorial que poguera visitar-la. Esta sol·licitud va ser reiterada posteriorment, sense que fins al moment de resoldre l'expedient haguérem rebut l'informe sol·licitat.

Tot i amb això, de la documentació que consta en l'expedient i de les actuacions que vam realitzar fins a aquell moment, es despenia que existia un procediment penal sobre presumptes abusos sexuals de l'interessat sobre una altra de les seues filles, avui major d'edat i independitzada, i que la data del judici estava assenyalada per al 25 de setembre de 2006. Igualment s'havia sobresegut una denúncia de caràcter penal per anàlegs abusos comesos per l'interessat sobre una altra de les seues filles. Malgrat això, el Jutjat de 1a Instància núm. 8 d'Alacant va dictar Sentència el 23 de maig de 2005 i va mantenir la resolució administrativa de desemparament sobre la base d'indicis o sospites que les manifestacions de la menor sotmesa a tutela, en què negava els suposats abusos, no foren totalment espontànies.

No obstant això anterior, i a pesar de la prohibició de visites, vam poder constatar que amb notable freqüència la menor eixia amb el seu pare.

Així les coses, resultava que la prohibició de relacionar-se el pare amb la filla menor no s'estava complint en absolut i, a més, existien, si no indicis, sí almenys la possibilitat que poguera estar repetint-se amb la filla menor la conducta pendent d'enjudiciar-se.

La gravetat d'estes suposicions aconsellava que la situació de la menor s'esclairira com més prompte millor, sense esperar el resultat del judici referit a la seua germana, que, d'altra banda, tampoc afecta a ella.

D'esta manera, i tenint en compte el superior interès de la menor, vam suggerir a la Direcció territorial de la Conselleria de Benestar Social a Alacant que, amb la major urgència, disposara el necessari perquè la menor fora avaluada per l'Institut Espill, a fi de determinar si existia algun tipus d'actuació sexual per part del seu pare, i que si fóra necessari, que sol·licitara una autorització judicial per a la pràctica de l'examen, tot això a fi de mantenir o modificar el règim de guarda de la menor.

Amb posterioritat a l'emissió d'esta recomanació, esta institució va tenir coneixement que, referent a l'objecte del present expedient, el Jutjat de Primera Instància núm. 8 d'Alacant, en la Sentència de 23 de maig de 2005, dictada en judici verbal, sobre, precisament, la qüestió objecte de la queixa, va confirmar la declaració de desemparament.

Així les coses, vam comunicar a l'interessat que la Llei 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, estableix en el seu article 17.2 que este:

No entrarà en l'examen individual d'aquelles queixes sobre les quals estiga pendent resolució administrativa o judicial definitiva i la suspendrà sí, iniciada la seua actuació, s'interposara per persona interessada denúncia, querella criminal o demanda davant els tribunals ordinaris sobre els mateixos fets.

De la mateixa manera, l'article 117.1 de la Constitució garantix la independència del poder judicial.

Davant això anterior, vam tancar el present expedient de queixa, en no poder-nos qüestionar la resolució administrativa que va declarar el desemparament, per haver estat esta ratificada per una Sentència.

No obstant això anterior, i respecte de la situació de la mateixa menor, esta institució va tenir l'oportunitat de tramitar, a instàncies del seu progenitor, un nou expedient de queixa, amb referència núm. 060850.

Respecte de la guarda d'esta menor, la Sentència de 23 de maig de 2005, dictada en judici verbal, la va atorgar successivament a una germana major d'edat (va cessar a petició d'esta, que va al·legar motius personals), al Centre d'Acollida Segura, on es va acordar un règim d'estades temporals amb la mare i, posteriorment, i a petició d'esta, un règim d'acolliment familiar simple amb efectes del 14 de juny de 2006.

No obstant això, el 18 de juny de 2006 la menor havia aprofitat una discussió amb la seua mare per a anar-se'n a residir amb un altre germà major d'edat que vivia de manera independent.

A partir de llavors, havien estat diverses les intervencions portades a terme pels tècnics de la Conselleria de Benestar Social amb la menor, el seu germà i la seua mare, tendents que aquella tornara al domicili matern, sense cap resultat, ja que la menor persistia a conviure amb el seu germà. Per això, el 25 d'octubre de 2006 es va acordar l'ingrés en un centre de protecció; no obstant això, en el moment de redactar la resolució per part d'esta institució, este ingrés no s'havia produït.

A l'hora de pronunciar-se sobre el particular, esta institució va tenir en compte altres fets d'interés en este expedient.

Primer, que el pare de la menor i promotor de la queixa havia estat condemnat pel jutjat penal núm. 7 d'Alacant en Sentència de 28 de setembre de 2006, per la comissió d'un delictes continuat d'abusos sexuals a la seua filla major d'edat. La Sentència es referia, en un fonament de dret, a la possibilitat que poguera haver indicis racionals que haguera comés amb la menor els mateixos abusos que amb la seua germana major. Esta Sentència havia estat apel·lada. A més, al moment oportú, una denúncia sobre estos indicis va ser arxivada pel jutjat d'instrucció i recentment, el 10 de gener de 2007, una altra similar. Igualment, va ser denegada una petició d'allunyament del pare sobre la menor el 15 de juny de 2005. Per tant, la presumpció d'innocència de l'interessat estava garantida.

Amb estos antecedents i sense perjudici d'esta presumpció, el fet cert és que existia una resolució administrativa que acordava la guarda de la menor amb la seua mare, una resolució que no estava sent complida.

Els esmentats antecedents ens obligaven a examinar l'estat dels drets de la menor.

D'esta manera, vam recordar que la Constitució reconeix als xiquets el dret a gaudir de la protecció prevista en els acords internacionals que vetlen pels seus drets (art. 39.4). El principal d'estos acords és la Convenció de Drets del Nen, de les Nacions Unides, de 20 de novembre de 1989, ratificada per Espanya el 30 de novembre de 1990. Esta Convenció estableix, entre d'altres, els següents principis rectors: l'interés superior del menor (art. 3.1) a la fi del qual les parts hauran de prendre totes les mesures administratives adequades (art. 3.2). Amb esta finalitat, s'hauran d'esforçar perquè els nens gaudisquen del més alt nivell possible de salut, i hauran d'assegurar l'atenció sanitària prenatal i postnatal de les mares (art. 24).

La Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció de menors, estableix que, en la seua aplicació “prevaldrà l'interés superior dels menors sobre qualsevol altre interés legítim que poguera concórrer (...)” i que “les limitacions a la capacitat d'obrar dels menors s'interpretaran de forma restrictiva” (art. 2). “(...) Correspon en tot cas al Ministeri Fiscal el seu exercici (el de les accions legals que corresponguen als representants legals dels menors), que podrà actuar d'ofici o instància del menor o de (...) entitat pública” (art. 4.4). “Les administracions públiques haurien de tenir en compte les necessitats del menor en exercir les seues competències, especialment en matèria de (...) educació, sanitat (...)” (art. 11.1), i són “principis rectors de l'actuació dels poders públics (...) a) la supremacia de l'interés del menor (...)” i cal preveure que “la protecció del menor pels poders públics es realitzarà mitjançant la prevenció i reparació de situacions de risc, amb l'establiment dels serveis adequats per a esta finalitat (...)” (art. 12.1). “Quan l'entitat pública competent considere que el menor es troba en situació de desemparament (assumirà) la tutela d'aquell, i adoptarà les adequades mesures de protecció i n'assabentarà el Ministeri Fiscal” (art. 18.1).

Per la seua banda, el Codi Civil estableix en l'art. 172.1 la tutela per ministeri de la Llei dels menors en situació de desemparament i l'assigna a l'entitat pública que tinga encomanada la protecció de menors, en el nostre cas la Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Benestar Social (art. 1 del seu Reglament orgànic i funcional, aprovat per Decret 120/2003, d'11 de juliol).

A este efecte es diu que “haurà d'adoptar les mesures de protecció necessàries per a la seua guarda, i posar-ho en coneixement del Ministeri Fiscal”. No regula el Codi Civil el règim de tutela específic per a menors desemparats, per la qual cosa són aplicables les regles generals de la institució pupil·lar.

De fet, el títol X del Llibre I del Codi Civil es denomina “De la tutela, de la curatela i de la guarda els menors o incapacitats”.

D'este títol hem d'extraure els següents articles: 216: “Les funcions tutelars constituïxen un deure, s'exerciran en benefici del tutelat (...)”; 232: “La tutela s'exercirà sota la

vigilància del Ministeri Fiscal (...)" ; 268: "Els tutors podran, en l'exercici del seu càrrec, recaptar l'exercici de l'autoritat. Podran també corregir els menors raonablement i moderadament"; 269: "El tutor està obligat a vetlar pel tutelat (...)" ; 271: "El tutor necessita autorització judicial (...) per a internar el tutelat en un establiment de salut mental o d'educació o formació especial".

La regulació de l'exercici de la tutela és detallada en els aspectes patrimonials, no així en els personals.

El Reglament de mesures de protecció jurídica del menor va ser aprovat per Decret 92/2001, de 22 de maig, i incidix en els seus principis d'actuació en el de l'interés del menor (art. 5.1.a) i en el d'intervenció prioritària en situacions de risc (art. 5.1.c), que són aquelles que ocasionen un perjudici per al desenvolupament i/o benestar personal del menor (art. 15) i, en particular, la negligència en l'atenció física, psíquica o educativa dels tutors o guardadors.

De tot el que hem exposat es dedueix la necessitat de cohonestar el deure de protecció dels menors declarats en situació legal de desemparament amb els seus drets. La protecció dels menors, en nom del seu benefici, no ha de limitar-se a posar a la seua disposició recursos educatius, socials, sanitaris, materials en definitiva, sinó que també ha de contenir mesures que, respectant els drets especialment reconeguts a ells, els protegissen davant situacions de risc.

La situació de risc en què pot trobar-se un menor no només pot estar provocada per factors externs (l'impossible o inadequat exercici de la pàtria potestat), sinó també per circumstàncies d'indole personal, exempció feta de tot tipus de responsabilitat que no és admissible en persones immadures físicament i psicològicament. Davant estos factors interns que provoquen risc, existix la creença que els responsables, pares, tutors o guardadors, no tenen la possibilitat d'aplicar mesures correctores, més enllà de les merament educatives, enteses estes en sentit absolutament lax.

És a dir, enteníem que els pares, de vegades, es troben desbordats quan els menors al seu càrrec no complixen les normes de convivència establides en la societat actual i no troben com poder fer-les complir sense atemptar contra "els drets del nen".

El dret concedix, com hem vist, suficients instruments per a això i, encara que es tracta d'una qüestió molt delicada, hem de destacar, sense embuts, que l'interés superior dels menors comprén, també, l'adopció de mesures de correcció de les seues conductes, amb les següents condicions: que siguen necessàries per al seu desenvolupament integral i que siguen proporcionades a la seua edat i grau de maduració psicofísic. Cal tenir sempre present que els menors són immadurs i, per això, precisament, se'ls educa, perquè no ha de considerar-se un menor com un adult, això és una obvietat.

Els adults tenim limitacions i normes i, a més, sabem que les tenim, i que el seu incompliment implica cert tipus de sancions. No s'entén perquè el menor no ha de tenir-les.

En el supòsit analitzat en la present queixa ens trobàvem amb una menor que es lliura en acolliment a la seua mare a causa de possibles abusos sexuals per part del pare, una situació de risc que desaconsellava tot tipus de relació amb ell. No obstant això, la mesura no era (no estava sent) efectiva per decisió unilateral d'una menor d'edat, la tutela de la qual exercia la Conselleria de Benestar Social.

L'examen dels fets, tal com s'havien desenvolupat, no podia sinó dur a la conclusió que la utilització correcta i adequada dels instruments que l'ordenament jurídic brinda, poden aconseguir que les resolucions administratives siguin efectivament complides.

Per consideració a això, vam concloure que la Conselleria de Benestar Social, com a entitat pública encarregada de la guarda i custòdia dels menors en situació de desemparament, havia d'adoptar les mesures necessàries perquè situacions com la descrita no es tornaren a produir.

Consideràvem que la guarda havia de ser entesa com a deure protecció, encara que això comportara la utilització de mesures o conductes aparentment restrictives dels drets dels menors, tenint sempre present que esta actua sotmesa al principi de legalitat, i per tant, acatant l'ordenament jurídic.

Per altra banda, la tutela administrativa de menors s'exercix sota supervisió del Ministeri Públic, al qual cal donar compte de tota actuació rellevant en relació amb la situació dels menors a càrrec. És a dir, l'Administració ha d'actuar en benefici del menor, sense esperar la indicació del fiscal o l'ordre del jutge, encara que tot seguit ha de donar-los-en notícia i acatar les decisions que, si escau, adopten estos.

Així, vam deduir que l'adopció de mesures restrictives de mobilitat i de control han de ser adoptades quan el cas ho requerisca, i el seu establiment ha de partir de la Conselleria de Benestar Social, que pot arribar a l'elaboració de protocols d'actuació en col·laboració amb les universitats (facultats de psicologia, escoles de treball social, etc.), el Ministeri Fiscal, les juntes de jutges, els cossos i forces de seguretat de l'Estat, les conselleries de Sanitat i Cultura, Educació i Esport.

En atenció a tot el que hem exposat, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que adoptara totes les mesures que foren necessàries perquè les resolucions sobre protecció de menors foren efectivament complides.

L'acceptació de la resolució emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa, si bé esta institució va notificar en el mateix moment a l'administració afectada la futura realització —transcorreguts sis mesos— d'un seguiment, a fi de conèixer l'estat de la qüestió relativa a intervenció amb menors acollits al sistema de protecció en els termes referits en la nostra resolució.

D'altra banda, l'atenció dispensada a un menor en situació d'acolliment familiar, pròxim a complir la majoria d'edat, va constituir l'objecte de l'expedient de queixa núm. 060604.

En este expedient de queixa, es deduïa que aquella era acollidora de tres menors de 14, 15 i 17 anys d'edat, l'acolliment dels quals va tenir lloc quan estos tenien 4, 6 i 9 anys

respectivament. Este acolliment era remunerat a l'empara de les diferents ordres que es convoquen per a sol·licitar prestacions econòmiques individualitzades per acolliment familiar de menors. Una de les causes d'extinció de la prestació és, com tothom sap, que els menors arriben a la majoria d'edat, és a dir, que facen els 18 anys.

En essència, el motiu de la queixa de la interessada era que a partir d'aquell moment deixaria de percebre tot tipus d'ajuda econòmica (en el seu cas concret, la incidència era triple) i, no obstant això, els llaços emocionals —que havien donat lloc a un afecte quasi paternofamiliar— impediéien si més no pensar que el “fill” abandonara el que “és” la seua llar i que “els seus” pares es desentengueren del seu futur, tant en l'aspecte afectiu, com en l'econòmic i professional.

Per altra banda, la interessada entenia que es discriminava estos menors, en relació amb els perceptors de pensions d'orfandat, ja que l'edat fins que esta es percep són els 21 anys.

Davant de l'escrit esmentat, vam sol·licitar informe referent a això a les Conselleries de Benestar Social, de Cultura, Educació i Esport i d'Empresa, Universitat i Ciència, així com al president de l'Observatori de la Comunitat Valenciana d'Inserció Sociolaboral de Menors i Joves dels Sistemes de Protecció i Preeducació de Menors.

A la vista dels informes remesos per estes administracions, el contingut dels quals pot ser analitzat íntegrament en la secció de “Suggeriments i recomanacions” de la pàgina web d'esta institució, vam deduir que la legislació vigent determina que les mesures de protecció de menors cessen en complir-se la majoria d'edat, que, com és sabut, esdevé a l'edat de 18 anys (art. 315 del Codi civil).

El compliment estricte de l'ordenament jurídic duria al fet que, des d'aquell moment, no existira ja cap vincle entre la família acollidora i el jove, i que aquella no tinguera cap obligació respecte d'ell, ni de tenir-lo en la seua companyia, ni d'assistir-lo moralment, ni materialment; gràficament dit: el jove queda en el carrer a la seua sort.

Afortunadament, en la majoria de casos la realitat és distinta. Els llaços afectius ordits al llarg d'anys de convivència impediéien a la família acollidora adoptar solucions dràstiques i encara que, per les raons que siguen, no s'haja donat lloc a l'adopció en termes jurídics, “moralment ha existit” i els acollidors no deixen al carrer el jove. Si el jove fóra fill biològic o adoptat tindria dret a aliments per part dels pares, si es donaren les circumstàncies per a això (l'art. 144 del Codi Civil no cita entre els possibles alimentistes els acollits).

La realitat social actual ens demostra que els fills romanen a la llar familiar fins a diversos anys posteriors al compliment de la majoria d'edat, i obtenen en paral·lel aliments dels pares.

El Tribunal Suprem (Sentència de 28 de novembre de 2003) té dit que:

El motiu no prospera, doncs els drets dels fills a la prestació d'aliments no cessen automàticament per haver arribat a la majoria d'edat, sinó que subsistixen si es manté la situació de necessitat no imputable a ells, segons ha declarat esta Sala de

Cassació Civil en sentències de 24 d'abril i 30 de desembre de 2000 i resulta decretat en l'article 39-3 de la Constitució.

La casuística sobre fills que romanen a la llar familiar rebent aliments civils és extensíssima, i s'ha comprovat que s'ha arribat a reclamar-los judicialment amb edats de 31 i fins de 38 anys.

No hem d'oblidar i de deixar constància que igual que existixen menors acollits al sistema de protecció, es donen els supòsits de menors integrats en famílies biològiques que, en edat laboral, és a dir a partir dels 16 anys, abandonen els estudis i comencen a treballar i fins i tot qui comencen a treballar i ho compatibilitzen amb estudis.

Amb estos antecedents s'observa que el problema subjacent en la queixa no tenia fàcil solució.

En la resolució emesa per esta institució destaquem els aspectes positius posats de manifest. En primer lloc, la Conselleria de Benestar Social havia implantat assistències tècniques a famílies educadores de cara a orientar en processos d'inserció sociolaboral. En segon lloc, era possible l'accés a beques i ajudes de diversa índole.

Per exemple, l'última convocatòria de beques i ajudes portada a terme pel Ministeri d'Educació i Ciència ho va ser a través de l'Ordre de 16 de juny de 2006, l'art. 1 de la qual assenyalava l'objecte d'aquelles en indicar que:

Els alumnes de nivells posteriors a l'ensenyament obligatori no universitaris i els estudiants universitaris i d'altres estudis superiors que cursen estudis en la seua comunitat autònoma podran sol·licitar beques o ajudes per a realitzar, durant el curs acadèmic 2006-2007 qualsevol dels estudis següents:

- “1) Els conduents al títol de llicenciatura, enginyeria, arquitectura, diplomatura, mestre, enginyeria tècnica i arquitectura tècnica.
- 2) Curs no presencial de preparació per a accés a la universitat de majors de 25 anys impartit per universitat.
- 3) Cursos d'adaptació que puguen existir per a titulats de primer cicle universitari que desitgen prosseguir estudis oficials de llicenciatura.
- 4) Ensenyaments d'Art Dramàtic, estudis superiors de Música i de Dansa, ensenyaments de Restauració i Conservació de Béns Culturals, estudis superiors de Disseny i estudis superiors d'Arts Plàstiques.
- 5) Primer i segon cursos de Batxillerat.
- 6) Cicles formatius de grau mitjà o superior.
- 7) Ensenyaments dels graus elemental i mitjà de Música i Dansa, cicles formatius de graus mitjà i superior d'Arts Plàstiques i Disseny.
- 8) Ensenyaments esportius.
- 9) Estudis religiosos.

10) Estudis d'idiomes realitzats en escoles oficials de titularitat de les administracions educatives, inclosa la modalitat de distància.

11) Estudis militars.

La Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, per la seua banda, oferix un altre grup d'ajudes, com ara l'exempció de taxes i ajudes per al transport.

Totes estes beques podrien ser sol·licitades pels menors en situació d'acolliment familiar o una vegada finalitzat este.

Certament la problemàtica que es posa de manifest en la queixa, ja està sent abordada des d'una altra perspectiva: el salari social o la renda de ciutadania.

Després de portar a terme una anàlisi del que ha esdevingut en altres comunitats autònomes, i pel que fa a la nostra Comunitat, vam posar de manifest que l'actual redacció de l'Estatut d'autonomia reconeix que (art. 15):

Amb la finalitat de combatre la pobresa i facilitar la inserció social, la Generalitat garantix el dret dels ciutadans valencians en estat de necessitat a la solidaritat i a una renda de ciutadania en els termes previstos en la llei.

En el *Butlletí Oficial de les Corts Valencianes* del 27 d'octubre de 2006 apareixia publicat el Projecte de llei de renda garantida de ciutadania de la Comunitat Valenciana.

L'art. 12.2 del Projecte estableix, entre uns altres, el requisit d'edat per a accedir a la renda i és el de ser major de 24 anys i menor de 65, però amb la següent excepció:

També podran ser titulars aquells menors de 25 anys i majors de 18 anys, que complisquen els requisits de l'apartat 1 d'este article, i que hagen estat subjectes a la Comunitat Valenciana, en els dos anys anteriors a la sol·licitud, al sistema de protecció, i al sistema judicial de reforma.

En el mateix Butlletí Oficial, però del 21 de desembre de 2006, es publicava el dictamen de la Comissió i també el text del Projecte de llei per la qual es regulen les empreses d'inserció per a fomentar la inclusió social a la Comunitat Valenciana. L'art. 4 del projecte diu:

Acreditació de la situació de risc o exclusió social.

A l'efecte de la present llei, la situació d'exclusió social s'acreditarà pels serveis socials, generals o especialitzats, de les administracions públiques, i queda determinada per la pertinença a algun dels següents col·lectius:

(...)

c) Menors d'edat amb més de setze anys d'edat en situació administrativa de guarda o tutela declarada per la Generalitat, i joves majors de setze anys i menors de trenta procedents d'institucions de protecció de menors.

S'estava, en el moment de dictar la resolució, doncs, en via de dotar, el sistema de protecció de menors, d'instruments que promogueren la igualtat de qui necessàriament havien d'abandonar-lo per raons legals, de manera que es promoguera l'efectiva igualtat

dels ciutadans (art. 14 de la Constitució) amb independència de qualsevol circumstància social.

Ha de fer-se notar que el Projecte de llei de renda garantida de ciutadania es referia al “sistema de protecció”, mentre que el de les empreses d'inserció per a fomentar la inclusió social deia “precedents d'institucions de protecció de menors”. De la lectura d'esta previsió, vam considerar que podria haver-se interpretat el terme *institució* com a establiment que comprendria la topologia de centres de protecció de menors, però també com a col·lecció metòdica dels principis o elements d'una ciència, la jurídica, que comprendria el sistema integral de protecció en què s'integrarien també els menors acollits en les seues diverses modalitats.

En qualsevol cas, enteníem que, si fóra possible, seria desitjable que també foren susceptibles d'accedir als contractes d'inserció social qui hagueren estat emparats pel “sistema de protecció de menors”.

En virtut d'això, sense apreciar cap classe d'incompliment a la legalitat, vam suggerir als titulars de les tres Conselleries que havien informat en el present expedient que, com a membres del Consell, procuraren que els referits avantprojectes de lleis, quant a l'objecte de la present queixa, foren aprovats i, si fóra possible, l'explicitació del terme “institució de protecció de menors”, en els termes anteriorment referits.

Les Conselleries de Cultura, Educació i Esport i d'Empresa, Universitat i Ciència van acceptar la resolució emesa.

Per la seua banda, la Conselleria de Benestar Social ens va comunicar que el Projecte de llei de renda garantida de la Comunitat Valenciana integrava a l'efecte de la prestació que regula els menors amb més de 16 anys en situació administrativa de guarda o tutela i els joves majors de 16 anys i menors de 30 procedents de les institucions de protecció.

Així les coses, l'administració no considerava necessari un canvi en la redacció del projecte, ja que arplegava i comprenia a tots els menors respecte dels quals s'haguera adoptat per la Generalitat en algun moment mesura jurídica de protecció.

La recepció d'esta comunicació va determinar el tancament de l'expedient, en no haver-se acceptat, de manera suficientment justificada, segons el parer d'esta institució, les recomanacions emeses.

D'altra banda, una ciutadana ens relatava en l'escrit de queixa que va donar origen a l'expedient núm. 070655, que una menor, que era la núvia del seu fill, es trobava ingressada en el centre d'acollida Lucentum de la ciutat d'Alacant.

Segons relatava, la relació sentimental que vinculava el seu fill amb esta menor va motivar que la unira una estreta relació d'amistat amb ella. En atenció a això, havien intentat comunicar-se amb ella en diferents ocasions, però havien rebut la contestació que, com que no eren familiars, estos contactes no es trobaven permesos.

De l'informe remés per la Conselleria de Benestar Social es deduïa, però, que els motius que havien determinat la limitació de les seues comunicacions amb la menor es basaven en l'intent realitzat pel seu fill que un menor del centre, en canvi de diners, vigilara el comportament de la menor i l'informara dels seus moviments.

Davant esta informació, i davant la falta d'al·legacions realitzades per la interessada que desvirtuaren l'informat per l'Administració o que aconsellaren la continuació de les nostres investigacions, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de la interessada o de la menor.

Per altra banda, el promotor de l'expedient de queixa núm. 070753 es va dirigir a esta institució per exposar, substancialment, que la seua filla, com a conseqüència de la sentència de divorci dictada pel Jutjat de Primera Instància de Tarassona, vivia amb la seua exdona, qui tenia atribuïda la guarda i custòdia de la menor.

Segons relatava l'interessat en el seu escrit, la menor residia en l'actualitat en el municipi de Borriana, estant escolaritzada en un centre educatiu de la localitat de Benicàssim.

L'interessat manifestava en el seu escrit que, des de fa algun temps, havia tingut notícia que la seua exdona no estava exercint la custòdia de la filla comuna amb la deguda diligència, com a conseqüència del trastorn de conducta que patia, al no trobar treball estable i no assegurar l'escolarització completa de la menor.

Amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, vam sol·licitar informe als serveis socials de l'Ajuntament de Borriana.

De la comunicació rebuda es deduïa que l'exdona de l'interessat i mare de la menor havia acudit als serveis socials municipals per a sol·licitar ajuda i informació, per trobar-se en una situació penosa, atés que la seua mare l'havia expulsat del pis de la seua propietat amb la justificació que no havia pagat la mensualitat del pis.

D'acord amb el relat fàctic remés per l'administració informant, des dels serveis socials se li van activar les ajudes d'alimentació, se la va orientar a sol·licitar un habitatge social i se li va indicar que havia de sol·licitar l'escolarització de la seua filla.

De la mateixa manera, s'afirmava en l'escrit que, en tot moment, la mare de la xiqueta havia acudit a seguiment per part dels serveis socials municipals i que la menor es trobava matriculada en un centre educatiu. Així mateix, s'assenyalava en l'informe que la mare havia aconseguit llogar un habitatge.

Com a conseqüència de tot això, l'Administració ens informava que no s'observaven indicadors que feren pensar que la menor es trobara en situació de risc, ja que la seua mare estava donant tot els passos indicats pels tècnics de serveis socials a fi d'aconseguir l'estabilitat de la menor.

A la vista de tot el que antecedia, i com que l'interessat no havia aportat nous elements que desvirtuaren el que havia informat l'administració afectada que aconsellaren la continuació de les nostres actuacions, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la queixa no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'interessat o de la menor.

5. Tercera edat

Com vam tenir ocasió d'assenyalar en l'informe corresponent a l'exercici 2006, en relació amb els problemes que afecten el col·lectiu de persones de la tercera edat, esta institució tramita cada any, i el 2007 no n'ha estat una excepció, diversos expedients de queixa que han estat marcats per les recomanacions realitzades a les diferents administracions en el sentit de promoure polítiques públiques tendents a remoure els obstacles que dificulten la plena integració d'este col·lectiu en l'entorn social i que garantisquen l'efectivitat dels seus drets i el seu gaudi.

En l'expedient de queixa núm. 061604, de l'informe remés per la Conselleria de Benestar Social i de la documentació aportada per l'interessat, es deduïa que l'interessat va sol·licitar al moment oportú una ajuda econòmica per a la cura d'ancians en l'àmbit familiar, i que li va ser denegada per incomplir el requisit a què es referix l'article 3.1.5 de l'Ordre de la Conselleria de Benestar Social de 24 de novembre de 2005, en relació amb el que disposa l'art. 2 del Decret 331/1995, de 3 de novembre; és a dir, per ser perceptor d'una pensió de jubilació.

Tot i que no vam poder objectar res quant a la correcta fonamentació dels motius de la denegació, clarament exposats en l'escrit de l'administració afectada, en concordança amb la normativa sobre la matèria, sí que aprofitem l'oportunitat per a assenyalar que les disposicions aplicables podrien entrar en contradicció amb el principi de no-discriminació en determinades situacions, com és el cas que ens ocupa.

En efecte, l'Ordre de 24 de novembre de 2005 que regula este tipus d'ajudes impedit accedir-hi a aquelles persones que obtinguen rendiments derivats de treball personal, i en canvi sí que ho permet a aquelles que obtinguen rendes derivades de propietats, interessos bancaris o similars.

A l'empara de la normativa actual, es podria produir doncs la paradoxa de denegar una ajuda a un jubilat o treballador a temps parcial, amb rendes anuals de 2.000 € i, en canvi, concedir-la a una persona que perceba rendes de cabdal mobiliari o immobiliari de 3.500 € anuals, una situació contradictòria amb l'objecte de la norma, que estableix l'ajuda per a aquelles persones que: "(...) per raó de la seua completa dedicació a les tasques inherents a la llar familiar dediquen la seua atenció a cura d'ancians o ancianes, ja siga al domicili familiar (...)."

En atenció a esta situació, vam posar de manifest a l'Administració que no seria estrany pensar en la dona treballadora que es vera en la necessitat d'acceptar un treball de jornada i salaris reduïts per a atendre els seus progenitors, una circumstància que li impediria accedir a este tipus d'ajudes, o en el cas, com era el present, d'un jubilat, de 81

anys, que sol·licita l'ajuda per a cuidar de la seua esposa de 78 anys; denegar l'ajuda en este cas per percebre una pensió de jubilació sembla contradir les premisses establides de dedicació a les tasques de la llar familiar i atenció a cura d'ancians.

Per altra banda, la denegació de l'ajuda es fonamentava en l'art. 3.1.5 de l'Ordre de 24 de novembre de 2005. Vam entendre que la redacció de l'article citat era desafortunada i certament discriminatòria, ja que impediex totalment que el beneficiari de l'ajuda siga el cònjuge de l'ancià necessitat, en establir que únicament pot percebre els ingressos derivats de la pensió mínima de viduïtat de la Seguretat Social per al seu tram d'edat. Això comportaria una discriminació per raó d'estat. Tampoc podrien sol·licitar esta ajuda els fills per a la cura dels seus pares.

Així mateix, estes limitacions no resultaven conformes amb el contingut de la Llei 5/97, de 25 de juny, per la qual es regula el sistema de serveis Socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, que en el seu article 20 ens indica, en referir-se a les persones majors, que els programes dirigits a elles hauran de tendir a:

- Afavorir que les persones majors romanguen en el seu medi habitual, que realitzen accions que eviten desarrelaments que puguen conduir a la seua marginació, o atempten contra la seua llibertat o salut.
- Potenciar aquells programes d'intervenció dirigits a crear, coordinar o fomentar recursos socials pròxims (com ara la pròpia família o veïnat) que proporcionen suports per a la població major i que afavorisquen la seua integració social amb autonomia i funcionament autònom al si de la comunitat, per al correcte desenvolupament del seu benestar i salut.

I l'art. 35.2 de la mateixa norma indica que es prioritzarà la implantació d'aquells programes que afavorisquen la permanència de les persones en el seu medi familiar i habitual.

Finalment, en l'apartat f) de l'art. 38 de la repetida llei, quan es referix a les ajudes per a la cura d'ancians o ancianes en l'àmbit familiar, assenyala que amb este tipus de mesures es potenciarà que determinats conjunts de persones siguen ateses pels seus afins, que constituïxen la seua font més important de suport social.

Davant les normes citades, deduïem que la finalitat és que s'atenga a l'ancià, si pot ser en el medi familiar, però no es reconeix com a mereixedor d'ajuda per a esta labor el cònjuge o els fills de l'ancià, mentre perceben ingressos per jubilació o treball, mentre necessiten complementar els seus ingressos per poder atendre degudament l'ancià, i evitant sempre que siga possible l'internament en un centre geriàtric que indubtablement comportaria un cost superior per a l'Administració.

D'altra banda, la recent Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, estableix mesures de suport, fins i tot econòmiques, per als cuidadors no professionals que exercixen la seua labor en el domicili de la persona dependent.

Davant estos fonaments, vam entendre, per tant, que seria convenient introduir algunes modificacions en la normativa, de manera que no quedaren desemparades certes

situacions, com la que motivava l'expedient de queixa, que entraven clarament en contradicció amb l'esperit i la finalitat que haurien d'inspirar l'actuació de l'Administració.

Comptat i debatut, enteníem que, per descomptat, és totalment admissible i aconsellable que s'establisquen mesures de suport a les persones que tradicionalment s'han ocupat d'atendre els altres i que han estat esposes, mares i filles que, precisament per això, no han pogut, de vegades, accedir a un lloc de treball remunerat i a una pensió de jubilació contributiva; però també enteníem que això no havia de ser incompatible amb el suport a altres cuidadors informals, com era el cas del promotor de la present queixa, ja siga a través d'esta convocatòria o d'una altra. Calia destacar que tampoc qui percebera una pensió de jubilació no contributiva podria accedir a l'ajuda per a la cura d'ancians en l'àmbit familiar, malgrat exigir-se una situació de necessitat real i important per a lucrar aquella.

Finalment, en la resolució emesa ens referim a l'Estatut d'autonomia quan diu en el seu article 13 que:

1. La Generalitat, d'acord amb la Carta de Drets Socials, garantirà en tot cas a tota persona afectada de discapacitat, el dret a les prestacions públiques necessàries per a assegurar la seua autonomia personal, la seua integració socioprofessional i la seua participació en la vida social de la comunitat (...) 3. Les famílies que incloïen persones majors o menors dependents, o que algun dels seus membres estiga afectat per discapacitat que exigisca cures especials, tenen dret a una ajuda de la Generalitat, en la forma que determine la llei.

Davant els fonaments anteriors, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que prenguera les iniciatives necessàries a fi que les persones que cuiden ancians dependents en l'àmbit familiar pogueren rebre per això ajudes de la Generalitat Valenciana, tenint en compte el nivell de les seues rendes, però no l'origen d'estes.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

D'altra banda, la promotora de l'expedient de queixa núm. 061689 es va dirigir a esta institució i va assenyalar que havia sol·licitat un bo de centre de dia, sense que en el moment de presentar el seu escrit davant esta institució haguera obtingut una contestació referent a això.

De l'informe remés per la Conselleria de Benestar Social es deduïa que la seua sol·licitud havia estat tramitada, i que havia estat rebutjada mitjançant acte presumpte per no reunir la sol·licitant els requisits exigits per la normativa reguladora d'este tipus d'ajudes. En concret, l'informe assenyalava que la legislació aplicable exclouïa del seu cercle de possibles beneficiaris a les persones que es trobaren enllitades.

Així mateix, l'Administració ens va informar que s'havia interposat, i es trobava pendent de resolució, un recurs contra esta resolució denegatòria.

Amb la finalitat de proveir millor la resolució final de l'expedient, ens vam dirigir novament a l'Administració, transcorregut un període de temps prudencial, perquè ens informara sobre l'estat de tramitació d'este recurs.

En el corresponent informe, l'Administració ens assenyalava que no s'havia admés el recurs presentat per considerar-lo extemporani, i així confirmava la resolució de referència.

Davant les circumstàncies anteriors, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris del seu promotor.

D'altra banda, la facturació a un usuari dels serveis de perruqueria i podologia en la residència La Florida va constituir l'objecte de l'expedient de queixa núm. 061631.

En el seu escrit inicial de queixa, l'interessat substancialment exposava que en la residència La Florida d'Alacant es facturaven als usuaris els serveis de perruqueria i podologia, i que, per tant, no s'inclouïen en el preu públic abonat per aquells.

En atenció a això, i per considerar irregular esta actuació, l'interessat va dirigir un escrit a la direcció d'esta residència, sense que, a pesar del temps transcorregut des de llavors, i fins al moment de formalitzar la seua queixa davant esta institució, haguera obtingut una contestació al seu escrit o una solució satisfactòria al problema plantejat.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria de Benestar Social.

En el seu informe, l'administració esmentada ens assenyalava que l'Ordre de 4 de febrer de 2005, de la Conselleria de Benestar Social, regulava el règim d'autorització i funcionament dels centres de serveis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors. Este Reglament preveu la Cartera de Serveis d'estos establiments quan es tracta de persones dependents, i a este efecte distingix entre els serveis bàsics i opcionals.

D'acord amb esta classificació, el servei de podologia apareixia conceptuat expressament com un servei opcional, motiu pel qual els centres residencials de titularitat de la Conselleria de Benestar Social presten els serveis de perruqueria i podologia com opcionals, els quals —en conseqüència— haurien de ser abonats per aquells usuaris que els utilitzen.

D'esta forma, estos serveis es presten als usuaris mitjançant la fórmula de concessió administrativa. El personal adjudicatari presta els seus serveis i s'adequa als preus que s'establixen en el corresponent contracte, que normalment seran més baixos que els del mercat per a facilitar la seua utilització per part dels usuaris del centre.

De la mateixa manera, l'Administració ens informava que, en el cas de la gestió integral de la residència de Benidorm, on l'interessat manifestava que havia estat ingressat

l'usuari del recurs, l'empresa adjudicatària va presentar com a millora de la prestació del servei, l'assistència a deu hores setmanals de servei de podologia i unes altres deu per a perruqueria, sense cost per als usuaris.

Per la seua banda, l'interessat, en el seu escrit d'al·legacions, ens assenyalava que la situació havia estat agreujada pel fet de patir el seu cunyat una diabetis, que determinava la possibilitat que aparegueren ulceracions en els peus. A causa d'això, se li havien llimat les ungles i utilitzava sabates ortopèdiques.

A l'hora de resoldre el present assumpte, vam considerar oportú recordar que l'article 46 (Cartera de serveis) de l'Ordre de 4 de febrer de 2005, precepte específicament aplicable al present cas, resultava clar quan estableix:

(...) les residències de persones majors dependents prestaran una assistència segons les necessitats i el nivell de dependència dels residents, que amb caràcter obligatori haurà de preveure, com a mínim, els serveis següents:

a) Serveis bàsics:

(...)

4. Atenció sanitària.

4.1. Cures bàsiques.

Disposarà dels mitjans necessaris per a la higiene, lavabo, bany i per a la cura estàtica i de la imatge dels residents, mobilitzacions, desplaçaments, etc. Es donarà suport amb les mesures tècniques i humanes necessàries a aquells usuaris que necessiten ajuda per a les activitats de la vida diària.

(...)

b) Serveis opcionals:

S'entendran com a serveis opcionals aquells que no siguen necessaris per a l'atenció integral bàsica de l'usuari.

Les residències per a persones majors dependents podran oferir els següents serveis opcionals:

- Perruqueria, a més de les prestacions bàsiques que implica l'apartat anterior.
- Podologia.
- Cafeteria.
- Uns altres, sempre que no estiguen arrellegats en la cartera de serveis bàsics.

De la lectura de l'anterior precepte es dedueix nítidament que, amb caràcter general, en els centres de serveis socials especialitzats per a l'atenció de persones majors, la podologia constitueix un servei catalogat com a opcional que, com a tal, hauria de ser sufragat pels usuaris que desitjaren rebre la seua prestació.

D'esta manera, vam concloure que a l'única cosa que vincula la legislació és que este tipus de centres pose a la disposició de l'usuari "els mitjans necessaris per a la higiene, lavabo, bany i per a la cura estàtica i de la imatge dels residents, mobilitzacions, desplaçaments, etc.", així com que es done suport pel personal del centre als usuaris

que, per les seues condicions personals, no puguen usar-los personalment. Açò últim, sens dubte, permet incloure actes de primera assistenta bàsica, com són puntuals talls de cabell o talls d'ungla que resulten bàsics.

No obstant això, en situacions en les quals, com la present, la complexitat de la tasca — per patir l'usuari afeccions que poden ocasionar alteracions a la salut, en cas de no realitzar-se adequadament— faça necessària l'atenció d'un podòleg, la legislació és clara a l'hora de determinar el caràcter opcional d'esta.

Vam entendre així mateix que el fet que en altres centres, fins i tot en centres dels quals haguera estat prèviament usuari, no es cobrara este tipus de servei no constituïa argument suficient per a alterar la qualificació legal expressada, en la mesura en què esta prestació gratuïta trobava el seu suport, com feia constar l'Administració, en una millora de servei realitzada per l'empresa adjudicatària.

Per això, vam tancar l'expedient de queixa ja que no vam observar l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els drets constitucionals i/o estatutaris de l'usuari del recurs.

6. Prestacions econòmiques

De la lectura de l'informe remés per la Conselleria de Benestar social en l'expedient núm. 061422 i de la documentació aportada per la interessada, es deduïa que la promotora de l'expedient de queixa es trobava internada en l'Hospital Psiquiàtric Penitenciari d'Alacant, i tenia reconeguda una prestació d'invalidesa no contributiva.

L'objecte de la queixa se centrava, d'acord amb l'escrit inicial de queixa, en el fet que la interessada no percebia esta prestació en la quantia íntegra, sinó que d'esta se li deduïa la quantitat en la qual la Direcció General d'Institucions Penitenciàries valorava el cost necessari per a la manutenció d'aquella. La quantia íntegra per a 2006 va ser de 301 € mensuals, però la interessada sols va percebre 155,01€ mensuals, llevat dels mesos de juny i desembre que va percebre 301 € cada mes.

A l'hora de solucionar el present expedient, vam recordar a l'administració implicada que la Constitució ordena que (art. 41):

Els poders públics mantindran un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans, que garantisca l'assistència i les prestacions socials suficients davant situacions de necessitat, especialment en cas d'atur. L'assistència i les prestacions complementàries seran lliures.

Igualment, ens va semblar oportú recordar que el desenvolupament normatiu d'este dret a la seguretat social va ser dut a efecte pel Reial decret Legislatiu 1/1994, de 20 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de la seguretat social.

Esta norma, en els arts. 144 i següents regula les prestacions d'invalidesa no contributives i disposa que els seus beneficiaris haurien de complir, entre d'altres, el requisit de:

(...) no tenir rendes o ingressos suficients. Es considerarà que existixen rendes o ingressos insuficients quan la suma, en còmput anual, d'estos siga inferior a l'import, també en còmput anual, de la prestació a què es referix l'apartat 1 de l'article següent (...). A l'efecte del que hi ha establert en els apartats anteriors, es consideraran com a ingressos o rendes computables, qualssevol béns i drets, derivats tant del treball com del capital, així com els de naturalesa prestacional (...).

La quantia de la pensió d'invalidesa en la seua modalitat no contributiva es fixarà, en el seu import anual, en la corresponent Llei de pressupostos generals de l'Estat (...). Les quanties resultants del que hi ha establert en l'apartat anterior d'este article, calculades en còmput anual, són compatibles amb les rendes o els ingressos anuals que, si escau, dispose cada beneficiari, sempre que no excedisquen el 25% de l'import, en còmput anual, de la pensió no contributiva. En cas contrari, es deduirà de l'import de la pensió no contributiva la quantia de les rendes o ingressos que excedisquen 'este percentatge (...).

D'altra banda, l'article 21 del Reial decret 357/1991, de 15 de març, pel qual es desenvolupa en matèria de pensions no contributives la Llei 26/1990, de 20 de desembre, per la qual s'establixen en la seguretat social prestacions no contributives, assigna a les comunitats autònomes la gestió de les de jubilació i invalidesa.

Des dels primers moments de la implantació d'estes pensions es van establir uns criteris interpretatius dels preceptes citats que van afectar dues classes de ciutadans: els reclusos i els membres d'ordes religiosos de vida en comú. Estos criteris referien que, com que estos ciutadans tenien les seues necessitats bàsiques (alimentació, habitació, vestit) cobertes per tercers (la Direcció General d'Institucions Penitenciàries o la Comunitat religiosa) l'estat de necessitat real exigít en este tipus de prestacions no s'hi donava i, per tant, es negava el reconeixement del dret a la prestació.

Després de diversos pronunciaments de jutjats i sales socials referent a això, la qüestió va arribar a coneixement de la Sala IV del Tribunal Suprem, precisament tenint com a demandant un reclús de l'Hospital Psiquiàtric Penitenciari d'Alacant. Esta Sala va tenir, llavors, l'oportunitat de pronunciar-se sobre el particular en la seua Sentència de 14 de desembre de 1999, dictada en recurs de cassació per a unificació de doctrina.

No obstant això, la Sala IV del Tribunal Suprem, constituïda en Sala General, en la Sentència de 20 de desembre de 2000, canvi de criteri. No obstant això, la Sentència anterior té un vot particular al qual es van adherir sis magistrats, que sosté una visió divergent sobre la qüestió.

Amb independència que el text extractat d'estes sentències i vots particulars pugua consultar-se en el text complet de la resolució, que es troba disponible en la pàgina web d'esta institució, resulta necessari assenyalar que en la resolució emesa assumim el parer del vot particular i de la Sentència de 14 de desembre de 1999 i compartim l'opinió d'altres comissionats de defensa dels drets fonamentals (com el Defensor del Poble Andalús, *Informe Anual 2000*), d'organitzacions de defensa d'estos drets (com l'Associació Pro drets Humans d'Andalusia-*Informe 2005* o la Mesa Sida-Galiza i la Coordinadora Estatal de Solidaritat amb Persones Empresonades - <http://presosgaliza.cespp.org>) i d'alguns autors, segons la qual no és admissible ni per via reglamentària, ni per via circular administrativa interpretar la finalització

“prestacional” com a anàloga a rendes o ingressos en el supòsit de les persones recloses en establiments penitenciaris.

Finalment, vam tenir coneixement a través de mitjans de comunicació especialitzats, que el Tribunal Superior de Justícia de Galícia havia dictat en data recent una sentència en la qual mantenia el primer criteri del Tribunal Suprem.

No obstant això, fins al moment no hem pogut conèixer el parer del Tribunal Constitucional, ja que el recurs d'empara que es va presentar davant este sobre la qüestió objecte d'anàlisi en el present expedient de queixa no va arribar a analitzar-la, atès que es va estimar el recurs, però per falta de motivació de la Sentència d'instància, fet que el va dur a no pronunciar-se sobre aquella (STC 71/2002, de 8 d'abril de 2002).

I encara més, ens va semblar important insistir que l'article 25.2 de la Constitució reconeix als reclusos el dret a accedir “als beneficis corresponents de la Seguretat Social” i el 14 expressa el principi d'igualtat.

En conseqüència, de la mateixa manera que la persona que reba les prestacions més bàsiques, totalment o parcialment, d'entitats, religioses o no, fora d'un recinte penitenciari (albergs, menjadors, robers, etc.) no veurà per això minorada per pensió no contributiva, tampoc ha de ser-ho el reclús.

Davant tots els antecedents, vam recomanar a la Conselleria de Benestar Social que donara instruccions perquè es revisara d'ofici l'expedient de la pensió d'invalidesa no contributiva de la interessada a fi que no se li computara com a ingressos el cost de la seua manutenció en un establiment penitenciari.

D'altra banda, com a conseqüència de la tramitació d'este expedient de queixa, vam tenir coneixement que l'Institut de Majors i Serveis Socials havia establert uns criteris d'aplicació a les pensions no contributives, els quals eren atesos per les comunitats autònomes quant a gestores d'aquelles.

Un d'estos criteris es referia a “sol·licitants de PNC que es troben privats de llibertat en centres penitenciaris” i recomanava que es computaren com a ingressos el cost de manutenció, segons dades facilitades per la Direcció General d'Institucions Penitenciàries.

Per això, tenint en compte els arguments exposats en la resolució anteriorment comentada, que es van remetre al Ministeri de Treball i Afers Socials, vam comunicar a l'Administració que disposara el que calguera a fi que l'Institut de Majors i Serveis Socials modificara l'anterior criteri en el sentit que el cost de manutenció de les persones recloses a la presó no es computara com a ingressos a l'efecte de prestacions no contributives.

La Conselleria de Benestar Social va acceptar la recomanació emesa, cosa que va determinar —respecte d'esta— el tancament del present expedient de queixa.

Per la seua banda, el Ministeri de Treball i Afers Socials no va detallar en un informe les raons que sustenten la seua postura: s'entenia que el criteri estudiat trobava el seu origen en l'estricta transposició de la doctrina emanada del Tribunal Suprem, i com que no existien noves sentències dictades en unificació de doctrina, no s'estimava oportú variar-lo.

No obstant això, el Ministeri assenyalava en el seu informe que l'objectiu d'acabar amb la deducció que en concepte d'aliments es practica als interns en centre penitenciari, se soluciona parcialment per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, que en la seua disposició addicional setzena modifica l'article 145.2 del text refós de la Llei general de la seguretat social, i fa compatible amb la percepció de la pensió íntegra no contributiva, la tinença d'unes rendes o ingressos que no superen en import el 25% de la quantia de la pensió.

Segons assenyalava l'Administració en el seu informe, esta quantitat compatible o no deduïble reduiria sensiblement la quantia que, en concepte d'aliments, es lleva als pensionistes no contributius ingressats en establiments penitenciaris.

La recepció d'este informe va determinar el tancament de l'expedient, per entendre que estava adequadament justificada la no-acceptació de les recomanacions efectuades.

Per altra banda, en l'expedient de queixa núm. 070270 ens manifestava que tenia en acolliment a la seua néta des de 1997, i havia rebut amb regularitat una ajuda econòmica a este efecte. No obstant això, des de l'any 2004 i fins al dia d'avui, els pagaments havien estat irregulars i rebien la quantitat pertinent en un pagament únic dins de l'any següent.

Després de la corresponent petició d'informe realitzada, la Conselleria de Benestar Social ens exposava que, en cas que els ajuntaments esgoten la quantia destinada a estes ajudes abans de finalitzar l'any en curs, els expedients que queden sense resoldre es remeten a esta Conselleria, la qual, al tancament de l'exercici, aporta la quantitat deguda en un pagament únic i per la totalitat del període.

Davant les anteriors circumstàncies, ens va semblar oportú destacar en la nostra resolució que la Llei orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor, va donar a l'article 173 del Codi Civil la seua actual redacció:

(...) l'acolliment familiar produïx la plena participació del menor en la vida de família i imposa a qui el rep les obligacions de vetlar per ell, tenir-lo en la seua companyia, alimentar-lo, educar-lo i procurar-li una formació integral (...). El document de formalització de l'acolliment familiar a què es referix el paràgraf anterior, inclourà els següents extrems: (...) Els drets i deures de cadascuna de les parts, i en particular: (...) La compensació econòmica que, si escau, hagen de rebre els acollidors (...).

Per la seua banda, l'Ordre de 27 de desembre de 2006 de la Conselleria de Benestar Social va regular i va convocar prestacions econòmiques individualitzades per

acolliment familiar de menors, simple o permanent, per a l'any 2007. L'objecte de les prestacions és (art. 7):

Despeses de manutenció de caràcter periòdic, derivades de l'obligació de cuidar, alimentar i educar el menor o la menor pel temps determinat que dure l'acolliment i despeses extraordinàries de caràcter puntual, per a l'atenció de necessitats excepcionals derivades de la cura i atenció del menor o la menor durant el temps determinat que dure l'acolliment.

Respecte del pagament de les prestacions la mateixa Ordre en el seu article 29 indicava que:

(...) el pagament a les famílies, quan este s'efectue per la Direcció Territorial de Benestar Social, s'efectuarà a mes vençut contra presentació de la documentació justificativa que acredite el dret del beneficiari a la percepció de l'ajuda. Esta documentació consistirà en un informe tècnic del departament corresponent de la Direcció Territorial de Benestar Social.

Per la seua banda, l'article 45 del Reglament de Mesures de Protecció Jurídica del Menor a la Comunitat Valenciana enumera els principis que han de regir l'acolliment familiar, configurant esta com la primera mesura que cal adoptar abans que unes altres, com l'acolliment en família acollidora o l'ingrés en centres, per ser la més beneficiosa per als menors. Este benefici s'estén no només a estos sinó a la societat; per això, les famílies que es presten a realitzar-lo han de comptar amb l'adequat suport dels poders públics.

Lògicament, a l'acollidor se li imposen uns deures respecte dels menors: alimentar-los, educar-los, vestir-los, tenir-los en la seua companyia, etc.; uns deures que es presten quotidianament, alguns dels quals tenen un cost econòmic que ha d'anticipar la família acollidora, i han de justificar-lo a fi d'obtenir a mes vençut l'import de la prestació.

En atenció a això anterior, vam considerar que no era admissible que es produïren demores en els pagaments, ja que com s'ha dit, el menor genera despeses dia a dia, sense que siga possible pensar a demorar el seu pagament fins a percebre la prestació, i sobrecarrega la família acollidora amb uns perjudicis que no tenen el deure de suportar, i per això esta institució va recordar a la Conselleria de Benestar social el deure legal de respectar els terminis de pagament previstos en les corresponents convocatòries de prestacions individuals per acolliment familiar.

L'acceptació de la citada recomanació per part de l'Administració va determinar el tancament del present expedient de queixa.

b) ATENCIÓ SOCIOSANITÀRIA

1. Introducció

Tal com vam tenir ocasió de posar en relleu en l'informe corresponent a l'exercici de 2006, un dels problemes que han evidenciat una major falta de resposta coordinada i integral de les administracions públiques ha estat el que barrejava qüestions d'índole sanitària i d'índole social, i fins i tot d'altres, com ara les educatives o laborals. Per això, i amb l'objecte de servir d'exemple a estes administracions, a partir de l'any 2002 incloem en el nostre informe un capítol dedicat a l'atenció sociosanitària.

En este sentit, la Llei de cohesió i qualitat del sistema nacional de salut expressa, en el seu article 14, que:

(...) l'atenció sociosanitària comprén el conjunt de cures destinades a aquells malalts, generalment crònics, que per les seues especials característiques poden beneficiar-se de l'actuació simultània i sinèrgica dels serveis sanitaris i socials per a augmentar la seua autonomia, pal·liar les seues limitacions o sofriments i facilitar la seua reinserció social. El número 3 d'este article torna a insistir que “la continuïtat del servei serà garantida pels serveis sanitaris i socials a través de l'adequada coordinació entre les administracions públiques corresponents”.

En matèria d'atenció sociosanitària els ciutadans van plantejar a esta institució un total de 14 queixes, el que representa el 0.75% de les queixes tramitades pel Síndic de Greuges durant l'any 2007.

Per altra banda, durant l'any 2007 es va instruir una investigació d'ofici en matèria d'atenció sociosanitària, que versava concretament sobre l'aplicació de la Llei de la dependència a la Comunitat Valenciana (expedient de queixa núm. 071406).

2. Centres d'atenció a malalts mentals

La situació de l'atenció sociosanitària a malalts mentals a la comarca de la Marina Alta va motivar l'obertura i la tramitació de l'expedient de queixa núm. 070327.

En el seu escrit inicial de queixa, els interessats substancialment denunciaven la situació en la qual es troben els malalts mentals que residixen a la comarca de la Marina Alta, davant la falta de mitjans adequats per a realitzar correctament l'atenció sociosanitària.

Segons feien constar en l'informe que acompanyaven a l'escrit de queixa, esta situació de falta de recursos necessaris s'havia vist recentment agreujada davant el tancament del centre d'especialitats, per les dolentes condicions de l'edifici que l'albergava i la seua no-reubicació en altres dependències. A causa d'això, els interessats assenyalaven que la unitat de salut mental havia desaparegut, i s'havia reubicat l'equip de salut mental.

Després d'este tancament, els autors de la queixa posen de manifest que la xarxa d'atenció a este sector de la població existent consta exclusivament d'un hospital comarcal i de centres de salut en la majoria dels municipis. No obstant això, s'entén que la comarca no té:

- Una unitat d'aguts en l'hospital de referència, fet que genera que calga derivar-ne l'hospitalització a la Unitat d'Aguts de la Diputació Provincial d'Alacant, a Sant Joan d'Alacant, que es troba a 75 km de distància.
- Un servei d'urgències 24 hores.
- Un protocol d'internament (existent en la província d'Alacant, àrees 18 i 16).
- Una unitat de salut mental infantil.
- Mitjans tècnics per al desenvolupament de les activitats per part dels professionals (ordinadors, línies de telèfon...).
- Professionals necessaris per a l'atenció dels serveis existents. En este sentit s'assenyala que en la unitat de salut mental no apareix la figura del treballador social, i que en la unitat de salut descentralitzada de Calp no existix auxiliar administratiu.

Així mateix, s'insistia en la necessitat d'una adequada "predisposició per part de la direcció de l'hospital en una atenció d'urgències sense incidències, quan acudix un malalt mental" i una formació dels professionals sanitaris a tots els nivells del procés d'internament voluntari.

Els promotors de la queixa assenyalaven, així mateix, que havien realitzat diversos estudis sobre la dotació de mitjans per a l'atenció dels malalts mentals a la comarca de la Marina Alta, i que s'havien posat en contacte amb esta Conselleria per a sol·licitar, d'acord amb això, l'ampliació de la xarxa de recursos, però, tanmateix, no havien obtingut resultats satisfactoris.

Després de la recepció de l'informe requerit a la Conselleria de Benestar Social, el present expedient de queixa es troba, en el moment de tancar el present informe, en fase d'estudi per a la seua resolució.

3. Queixes relatives a l'aplicació de la Llei de la dependència

El 15 de desembre de 2006 es va publicar en el *Butlletí Oficial de l'Estat* la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, coneguda usualment com la Llei de la dependència.

Com és sabut, esta llei va encomanar a les comunitats autònomes un ampli conjunt de competències.

L'Administració General de l'Estat, com a desplegament de la llei, ha promulgat el Reial decret 504/2007, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el barem de valoració de la situació de dependència establert per la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència; el Reial decret 614/2007, d'11 de maig, sobre nivell mínim de protecció del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència garantit per l'Administració General de l'Estat; i el Reial decret 615 /2007, d'11 de maig, pel qual es regula la Seguretat Social dels cuidadors de les persones en situació de dependència.

A la nostra Comunitat, en virtut de la delegació de competències produïdes, s'han aprovat els Decrets 55/2007 (pel qual es crea el Consell Interterritorial de Serveis Socials, promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència) i el Decret 171/2007, de 28 de setembre (pel qual es regula el procediment per al reconeixement del dret a les prestacions del sistema valencià per a les persones dependents) i dues ordres de desenvolupament, com són l'Ordre de 5 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regula el procediment d'aprovació del programa individual d'atenció, i l'Ordre, també de 5 de desembre, de la Conselleria de Benestar Social, per la qual es regulen els requisits i condicions d'accés a les ajudes econòmiques del programa d'atenció a les persones i a les seues famílies en el marc del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència a la Comunitat Valenciana.

Després de l'aprovació d'esta llei, i la seua normativa de desplegament, esta institució ha tingut ocasió de realitzar diverses actuacions en relació amb esta problemàtica.

En primer lloc, es va produir la incoació de la investigació d'ofici ja referenciada en el capítol dedicat a les queixes iniciades d'ofici per esta institució (expedient de queixa núm. 071406, d'ofici 21/2007).

Per altra banda, i a partir del mes de setembre de 2007, s'han començat a rebre escrits de ciutadans que denunciïn els retards existents en la valoració de les situacions de dependència.

En concret, en el moment de tancar el present informe, el nombre de queixes referit a esta matèria feia ja un total de 19 expedients, tots els quals es troben en fase de tramitació.

VI. OCUPACIÓ PÚBLICA

1. Introducció

Hem seleccionat les queixes més significatives, en el sentit que reflectixen tant la varietat de qüestions plantejades com la tipologia dels empleats públics: docents, sanitaris, d'administració general i especial del Consell, de l'Administració de justícia i de les corporacions locals.

Les queixes relatives a ocupació pública formulades durant l'any 2007 davant el Síndic de Greuges van sumar un total de 186, el que representa el 10% del total de les queixes tramitades. Així, podem dir que, en termes relatius, han augmentat, respecte de l'any 2006, ja que llavors van ser un total de 131 queixes sobre esta matèria, una xifra que representava el 7,51% del total de queixes gestionades.

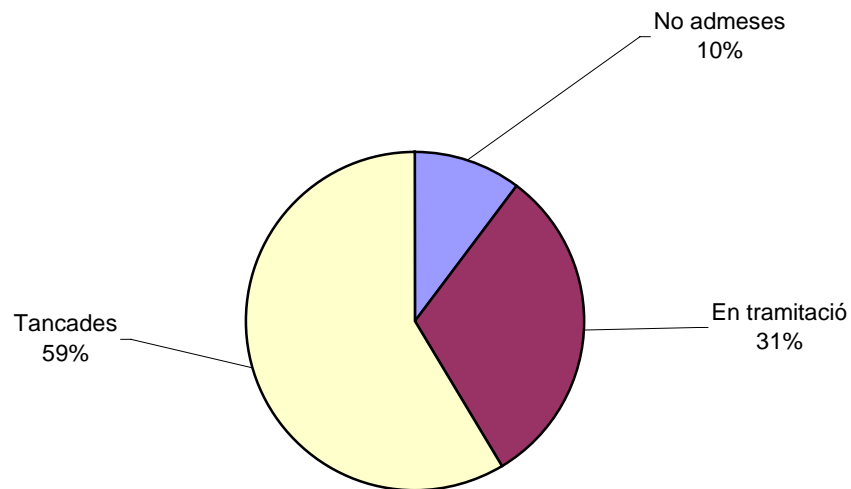
Les qüestions que ens han estat plantejades com a objecte de les queixes en esta àrea de treball tenen a veure amb: queixes relatives a l'excés de contractes temporals en l'Agència Valenciana de la Salut, tant de facultatius com de la resta de personal estatutari, així com respecte de la prestació de serveis en l'Administració del Consell per persones no vinculades a este per una relació d'ocupació pública; la manera de distribució del contingent de reserva per a persones discapacitades; l'adequació del lloc de treball efectivament ocupat al jurídicament corresponent; incidències en les comissions de serveis; els barems per a la provisió de llocs de treball; l'actualització de les indemnitzacions per raó del servei; guàrdies mèdiques; conciliació de la vida

professional i familiar; el descans setmanal, el règim disciplinari i la carrera professional.

2. Ocupació pública en xifres

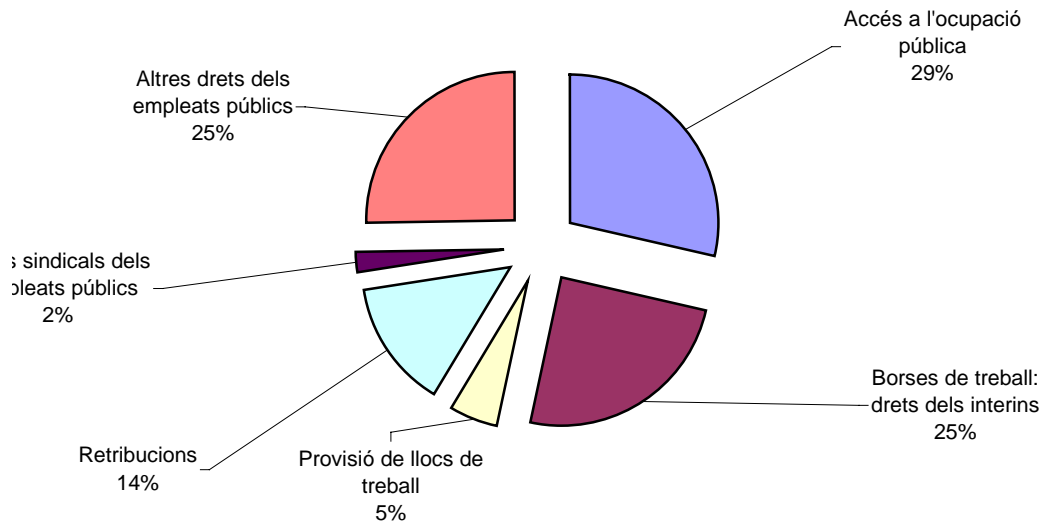
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	19	10,22%
En tramitació	58	31,18%
♦ <i>En tràmit normal</i>	58	31,18%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	109	58,60%
♦ <i>Per solució</i>	4	2,15%
♦ <i>Se solucionarà</i>	0	0,00%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	97	52,15%
♦ <i>Altres motius</i>	4	2,15%
♦ <i>Resolucions</i>	4	2,15%
• Acceptades	4	2,15%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	186	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea d'Ocupació Pública	Queixes
Accés a l'ocupació pública	53
Borses de treball: drets dels interins	46
Provisió de llocs de treball	10
Retribucions	26
Drets sindicals dels empleats públics	4
Altres drets dels empleats públics	47
Total Àrea d'Ocupació Pública	186



3. Accés a l'ocupació pública

Tot i que va tenir entrada en l'any 2006, la queixa núm. 060597 va ser resolta en el 2007, concretament vam remetre a la Conselleria de Sanitat les nostres conclusions.

Sota l'epígraf "Excés de contractes temporals en l'Agència Valenciana de la Salut", vam portar a terme la investigació formulada per la Confederació Estatal de Sindicats Mèdics de la Comunitat Valenciana (CESM-CV) sobre l'elevat nombre de facultatius que tenien contractes que no responien a necessitats conjunturals, sinó a necessitats permanents, i utilitzaven les modalitats d'acumulació de tasques i d'atenció continuada. La denúncia, doncs, era contra la precarietat en l'ocupació. A més, afegim nosaltres, la rotació de facultatius no afavorix, exactament, la relació metge-pacient, sense que això, per descomptat, qüestione la qualitat de l'assistència prestada pels facultatius siga quina la seua relació contractual.

Una vegada analitzat l'escrit de queixa, ens vam plantejar com desenvolupar la investigació. Amb esta finalitat hauríem de conèixer el nombre de contractes temporals realitzats, la seua durada i els facultatius afectats, per poder valorar si responien a necessitats conjunturals o estructurals.

Amb la informació facilitada per la Conselleria de Sanitat i la col·laboració del sindicat interessat, vam elaborar unes bases de dades de les quals es deduïa el següent:

A) Contractes d'acumulació de tasques:

a): Atenció primària: 2002: 185

2003: 278

2004: 314

2005: 288

Total període: 1065.

b): Atenció especialitzada: 2002: 454

2003: 416

2004: 518

2005: 547

Total període: 1935

Total acumulacions: 2100.

B) Contractes d'atenció continuada:

a): Atenció primària: 2002: no hi ha dades discriminant primària i especialitzada

2003: 276

2004: 358

2005: 421

Total període: 1055.

b): Atenció especialitzada: 2002: no hi ha dades discriminant primària i especialitzada

2003: 210

2004: 198

2005: 222

Total període: 630.

Total atenció continuada: 1685.

Vam concloure que hi havia fora de plantilla 3.785 contractes.

A més, vam acudir a altres fonts. La Sindicatura de Comptes en l'*Informe de Fiscalització del Compte General de 2005*, deia en la seua recomanació 9:

L'elevat nombre de llocs de treball temporals, no inclosos en llocs de treball de plantilla en diverses conselleries, fa necessari recomanar que s'analitzen les necessitats de personal en relació amb la plantilla de llocs de treballs estructurals definida a través d'esta relació, per a adaptar esta última a les seues necessitats reals. El director general de Recursos Econòmics de l'AVS ens ha assenyalat que esta recomanació s'ha posat de manifest a la Direcció General de Recursos Humans d'esta Conselleria que, al seu torn, realitza les oportunes accions davant la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, amb la finalitat d'aconseguir una estructura de plantilla efectiva. No obstant això anterior, el dinamisme que implica el Servei Públic Sanitari comporta la permanència de diferències entre plantilles i necessitats de llocs de treball estructurals. (BOC núm. 263 de 21-2-2007, pàg. 40827).

Amb anterioritat, el Comitè Econòmic i Social referia en la Memòria de 2005 ("Nivells i condicions de vida", pp. 514, 522 i 523), que el personal fora de plantilla era:

- atenció primària: del total de professionals, 12.725, 1.592 (el 12,5%) estan fora de plantilla. D'estos, 609 són facultatius, per tant el 4,8% del total de la plantilla són facultatius fora d'esta.

- Atenció especialitzada: del total de professionals, 33.835, 4.719 (el 14%) estan fora de plantilla. D'estos, 1.140 són facultatius, per tant el 3,4% del total de la plantilla són facultatius fora d'esta.

Finalment, les dades facilitades per la Conselleria ens indicaven que en el període de 2002 a 2005 s'han realitzat un total de 3.785 contractes fora de plantilla, dels quals són indefinits els d'atenció continuada (no s'entén perquè, si la necessitat és permanent, no es creen els corresponents llocs de treball i es proveïxen amb personal fix en les categories actualment existents o en noves categories) i els d'acumulació de tasques d'un màxim de sis mesos a partir dels quals se subscriu un nou contracte.

No obstant això, no es pot conèixer per facultatius concrets el nombre de contractes de cada classe portats a terme per cadascun d'ells i la seua durada acumulada (esta dada, lògicament, sí que és coneguda pels afectats).

Amb les anteriors dades passem a realitzar l'estudi jurídic de la situació. L'Estatut marc del personal dels serveis de salut predica com a principi i dret el d'estabilitat en l'ocupació i en el manteniment de la condició de personal estatutari fix, destinant al personal temporal per a causes d'urgència o el desenvolupament de programes temporals o extraordinaris.

A continuació, i per centrar millor l'objecte de la investigació, es va deixar constància que existixen dos tipus de personal temporal: l'interí i l'eventual.

El primer ocupa temporalment llocs de treballs existents en les plantilles o relacions de llocs de treball, ja siga perquè estos estan vacants, ja siga perquè estan reservats a qui per diverses circumstàncies que no fan al cas, no els ocupen. La taxa de personal interí pot ser objecte d'una altra investigació i de fet va ser de tal envergadura en el passat recent que va donar lloc a la promulgació de la Llei 16/2001, de 21 de novembre, per la qual es va establir un procés extraordinari de consolidació i provisió de places de personal estatutari en les institucions sanitàries de la Seguretat Social dels Serveis de Salut del Sistema Nacional de Salut. D'altra banda, les relacions de llocs de treball, la seua elaboració, contingut i modificació, en els serveis de salut oferixen probablement un camp per a futures investigacions, però ni estes, ni la taxa de personal interí van ser objecte de la queixa que comentem.

Ens limitem, doncs, a l'anàlisi dels nomenaments eventuais de personal facultatiu (encara que s'advertia que el problema afectava també altres categories estatutàries) que no ocupen llocs de les plantilles. Tenen cobertura legal, com s'ha dit, en l'Estatut marc i són de dues classes:

- Quan es tracta de la prestació de serveis determinats de naturalesa temporal, conjuntural o extraordinària: contractes d'acumulació de tasques o de reforç.
- Quan siga necessari per a garantir el funcionament permanent i continuat dels centres sanitaris: contractes d'atenció continuada.

Dues característiques concorren en ambdós tipus de contractes: són temporals i causals. Ambdues característiques s'interrelacionen de manera que la causa predetermina la durada.

La utilització abusiva d'estes formes contractuals podria arribar a constituir un frau de llei proscrit per l'ordenament jurídic (art. 6.4 del Codi Civil).

Del que es tractava, doncs, és de determinar fins a quin punt la utilització d'estos contractes obeïx a raons temporals o oculten un tipus de plantilla flotant mentre que no reposa en llocs de treball creats. Per a això és fonamental que l'Administració sanitària es dote de la informació necessària que li facilite si en una determinada unitat s'ha produït en períodes anuals reiterats un contracte de reforç o d'atenció continuada i si, a més, ho ha estat amb la mateixa persona. Si això és així el que escau és iniciar els tràmits, primer, per a la creació del lloc de treball i, segon, proveir el lloc creat a través dels sistemes legals.

Som conscients que la sanitat sempre podrà demandar un nombre addicional de professionals en circumstàncies conjunturals, i en són un exemple típic i recurrent a la nostra Comunitat els reforços d'estiu en zones de la costa, però fins i tot en estos casos, podria amb imaginació propugnar la creació d'una figura jurídica semblant al treballador fix discontinu, a fi de reduir al mínim indispensable la precarietat professional. Una novetat de l'Estatut bàsic de l'empleat públic és que introduïx la figura del funcionari interí per a programes temporals i per acumulació de tasques.

Tant els tribunals de justícia com la doctrina científica que incorporem a la nostra recomanació donaven suport a l'estabilitat en l'ocupació del personal estatutari.

El corollari de la investigació va consistir a recomanar a la Conselleria de Sanitat:

- Que realitzara els estudis necessaris tendents a conèixer el nombre de contractes d'acumulació de tasques o de reforç i d'atenció continuada realitzats en els diferents centres assistencials d'eixa Conselleria a facultatius en els anys 2002 a 2006.
- Que analitzara quants d'estos es reiteren anualment sense atendre a raons temporals, conjunturals o extraordinàries.
- Que iniciara els tràmits per a modificar les plantilles o relacions de llocs de treball a fi de transformar en permanents les prestacions de serveis que responguen a necessitats d'esta classe.
- Que desplegara polítiques de gestió de recursos humans tendents a reduir al mínim necessari els contractes per acumulacions de tasca i d'atenció continuada.

L'anterior resolució va ser acceptada, i ens vam adonar de l'Acord del Consell de 13 d'abril de 2007 sobre el sistema de guàrdies i atenció continuada, que tendix a consolidar en un termini de tres anys l'ocupació conjuntural. De fet, el mateix mes d'abril de 2007 es van iniciar expedients de modificació de plantilla que afecten 1.500 places d'acumulacions de tasques. Amb això vam concloure la nostra investigació.

Com s'ha vist, la investigació abans referida es va centrar exclusivament en facultatius; no obstant això, ja advertíem que també podria estendre's a altres categories; per este motiu, la Plataforma composta per la FSP de CCOO, STS-IV, FSP-UGT-PV va denunciar l'elevat nombre de contractes d'acumulació de tasques i d'atenció continuada que obeeixen a necessitats permanents i que afecten altres categories de personal sanitari, fonamentalment, personal d'infermeria i zeladors.

Així doncs, hem instruït l'expedient núm. 070974, en el qual estem esperant rebre la informació que vam sol·licitar a la Conselleria de Sanitat.

En certa mesura, també té relació amb els anteriors expedients l'iniciat a petició de la Junta de Personal dels Serveis Centrals de la Generalitat Valenciana (núm. 061488) i que actualment segueix en tràmit.

Els interessats denunciaven que en les diverses conselleries i empreses públiques valencianes existix un nombre elevat de llocs de treball que no tenen el seu reflex en les corresponents relacions de llocs, estant ocupats, malgrat obeir a necessitats permanents, per persones la relació jurídica de les quals no és d'ocupació pública, sinó que respon a figures diferents com ara contractes administratius d'assistència i consultaria, becaris, treballadors autònoms, etc. L'exercici, segons la Junta de Personal, es donava en dependències de les administracions públiques, amb telèfon personalitzat, compte de correu electrònic, ambdós corporatius, i sota l'adreça i organització d'empleats públics.

La Junta de Personal, amb anterioritat a formular la seua queixa, havia denunciat els fets a la Inspecció de Treball i Seguretat Social de València, ja que, si se'n comprovava la veracitat, es podria estar incorrent en cessió il·legal de mà d'obra, a més d'infringir la Llei de prevenció de riscos laborals.

El primer que vam fer va ser dirigir-nos a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, com a responsable màxima de l'administració laboral valenciana, i comunicar-li que fets aparentment anàlegs als denunciats van fer que el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, Sala social, els considerara com a cessió il·legal de mà d'obra (Sentència de 24 de maig de 2002) i demanar-li que ens informara de l'estat en què es trobava la denúncia formulada davant la Inspecció de Treball i Seguretat Social a què s'ha fet referència amb remissió de còpia de les actuacions inspectores portades a terme.

La Conselleria ens va comunicar que les actuacions inspectores es van iniciar a l'octubre de 2006 i que, de conformitat amb el Reglament de Procediment de la Llei d'infraccions i sancions en l'ordre social, la durada del procediment podria ser de fins a 9 mesos.

Així les coses, i transcorregut el referit termini, vam sol·licitar la remissió de totes les actuacions a la Inspecció de Treball i Seguretat Social. Recentment el secretari autonòmic d'Ocupació ens ha traslladat un informe del director general de Treball segons el qual la Inspecció de Treball i Seguretat Social ha alçat sengles actes d'infracció per cessió il·legal de mà d'obra a la Conselleria de Benestar Social i a la de Justícia i Administracions Públiques, i queden pendents d'iniciar processos d'inspecció a les Conselleries de Presidència i de Sanitat i se n'han finalitzat altres sobre les Conselleries d'Indústria, Comerç i Turisme i Infraestructures i Transports.

En paral·lel remetem qüestionaris a les Conselleries de Presidència; Economia, Hisenda i Ocupació; Sanitat; Turisme; Justícia, Interior i Administracions Públiques; Infraestructures i Transports; Territori i Habitatge; Universitat i Empresa; Benestar Social i Cultura, Educació i Esport.

Els qüestionaris pretenien conèixer els fets determinants, segons la jurisprudència, de la cessió il·legal de mà d'obra i les respostes a estos han estat desiguals, i s'han lliurat als promotors de la queixa per a la seua anàlisi i realització de les al·legacions que consideren pertinents, una situació en la qual ens trobem en el moment de redactar el present informe.

Per altra banda, la queixa núm. 060891 va girar entorn de la manera de distribuir el contingent de reserva de places per a discapacitats en ofertes d'ocupació pública materialitzades a través de diverses convocatòries.

L'interessat denunciava que en una convocatòria per a la selecció de treballadors socials l'Ajuntament d'Alacant no havia fet la reserva del 5% per a discapacitats.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Alacant, el qual, en la seua comunicació, ens indicava, entre altres qüestions, el següent:

(...) l'Ajuntament d'Alacant, per Acord de la Junta de Govern Local adoptat en sessió que va tenir lloc el passat 16 de maig de 2005, va aprovar la convocatòria de 9 places per al torn de discapacitats, el que significa el 5,26 % de l'oferta d'ocupació pública de l'any 2004, i la distribució d'este contingent va recaure en places de conserge i d'operaris de jardins.

L'Ajuntament va publicar la convocatòria de 14 processos selectius, corresponents a altres tantes categories, un d'ells en torn de promoció interna i la resta en torn lliure. El nombre de llocs de cada convocatòria variava entre una màxim de 45 i un mínim de 2; entre estes figurava la de treballadors socials en què l'interessat va sol·licitar participar.

Només en els processos corresponents a conserges i operaris de jardins es van reservar places per a persones discapacitades, que van significar el 5,26% de l'oferta pública d'ocupació (OPE) de 2004. En la resta, no es van reservar places per a discapacitats, encara que sí que es van oferir mesures d'adaptació per a poder realitzar les proves.

Així doncs, la qüestió se centrava a conèixer si l'Ajuntament d'Alacant va complir amb les normes sobre contingents de places d'empleats públics reservades a persones discapacitades.

Després d'analitzar detalladament la legislació aplicable al cas, vam arribar a la conclusió que, estrictament, la necessitat de reservar com a mínim un 5% de places, es predica del conjunt de les places, i no de totes i cadascuna de les convocatòries.

El principi d'igualtat és un dels puntals sobre els quals descansa el sistema constitucional espanyol. La lectura conjunta dels articles 9.2, 14, 23.2, 35.1 i 49 de la Constitució duu al següent imperatiu: els poders públics han de remoure amb especial èmfasi els obstacles que impedisquen a les persones amb discapacitat l'accés a càrrecs i ocupacions públiques.

El Tribunal Constitucional ha tingut oportunitat de pronunciar-se sobre la constitucionalitat de les mesures de reserva o contingent, i així, en la Sentència 269/94, de 3 d'octubre, sosté en el seu fonament jurídic 4:

Sintetitzant el que hem dit fins ara, és clar que la reserva percentual de places en una oferta d'ocupació, destinades a un col·lectiu amb greus problemes d'accés al treball, aplicada per la Comunitat Autònoma de Canàries, no vulnera l'Art. 14 CE, i per tant és perfectament legítim des de la perspectiva que ara ens interessa, i que a més constituïx un compliment del mandat contingut en l'art. 9.2 CE, d'acord amb el caràcter social i democràtic de l'Estat (Art. 1.1 CE).

De la mateixa manera, ha assenyalat que la discriminació positiva en el cas de persones discapacitades no implica que no hagen d'assolir el nivell de coneixement exigible per al correcte exercici d'un lloc en el sector públic (SSTCo 269/94 fj 4t i 4t, 293/93, 353/93 o 363/93); que la reserva no imposa aconseguir l'objectiu coste el que coste, sinó que tan sols marca una tendència; que hi ha administracions en les quals el volum de les plantilles fa especialment difícil aconseguir el 2% d'efectius amb discapacitat (així, en corporacions locals o en les universitats les convocatòries rarament superen la cinquantena, amb la qual cosa el percentatge de reserva no pot aplicar-s'hi). I encara més, resulta que el 5% implica que hi haja un mínim de 20 places, i en este cas se'n reservaria una si n'hi ha 20, dues si n'hi ha quaranta, i així successivament.

Una vegada fetes les consideracions anteriors, va quedar clar que l'Ajuntament d'Alacant va complir escrupolosament l'ordenament jurídic.

Una vegada establert això anterior, va acordar la reserva de places per a persones amb discapacitat en dues convocatòries concretes, però sense indicar-nos les raons per les quals es van triar eixes i no d'altres. L'art. 9.3 de la Constitució interdicta l'arbitrarietat en l'actuació dels poders públics i l'art. 3.2 del Codi Civil ordena que l'equitat ponderarà l'aplicació de les normes jurídiques.

Atenent a tot el que antecedit, vam suggerir a l'Ajuntament d'Alacant que la distribució del contingent de reserva de places per a persones amb discapacitat previst en les ofertes públiques d'ocupació es fera equitativament entre totes les convocatòries, llevat que existisquen raons objectives que aconsellen una altra cosa; en este cas haurà de motivar-se l'elecció de la convocatòria.

L'Ajuntament ens va indicar que acceptava el suggeriment i que aplicaria criteris d'equitat en la distribució de places reservades a persones discapacitades.

4. Borses de treball: drets dels interins

No hi ha hagut un nombre significatiu de queixes en este epígraf, del qual només destaquem una queixa, en relació amb les irregularitats en la constitució d'una borsa de treball d'arquitectes tècnics per l'Ajuntament del Fondó de les Neus (núm. 065830).

Per Decret de l'Ajuntament es van aprovar les bases per a proveir mitjançant oposició lliure una plaça d'arquitecte tècnic. La segona base 11) sota l'epígraf "Borsa de treball" indicava textualment:

Els aspirants que hagen superat almenys una de les proves constituïran una borsa de treball que serà utilitzada per este ajuntament, durant tres anys, prèvia audiència de la Junta de Personal, per a cobrir les vacants que es produïsquen i solucionar les necessitats urgents previ compliment dels tràmits corresponents.

El procés selectiu per a proveir la plaça va quedar desert per no superar cap dels aspirants els tres exercicis que formaven part de l'oposició, encara que dos d'ells, entre els quals es trobava l'interessat, sí que van superar el primer. No obstant això, la borsa

no va arribar a constituir-se, ja que en el moment de declarar deserta la convocatòria, el lloc de treball en qüestió es trobava proveït interinament, per tant no existia vacant susceptible de ser ocupada.

Sorprenentment, un altre decret va aprovar unes noves bases, esta vegada per a proveir el mateix lloc de treball però interinament. Tant esta convocatòria, com la qualificació del segon exercici de l'anterior van ser impugnades davant la jurisdicció contenciosa administrativa, i per això, de conformitat amb el que disposa l'art. 17.2 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, per la qual ens regim, ens vam abstenir d'investigar aquells punts, i solament ens vam fixar en la falta de constitució de la borsa de treball en la primera convocatòria.

És jurisprudència constant i consolidada que les bases dels processos selectius per a l'ocupació pública, de la classe que siga, són la seua llei i vinculen tant l'Administració com els interessats, i esdevenen actes fermes i consentits si no s'impugnen. De la mateixa manera, les bases constituïxen actes administratius de caràcter general i com a tals són vàlids i executius des que es dicten. Finalment, cal citar el principi de confiança legítima que han de respectar les administracions públiques. La Constitució sotmet a aquelles el principi de legalitat.

De tot el que hem exposat fins ara es dedueix que s'havia produït un acte administratiu, un dels efectes del qual no es va materialitzar, sense que haguera estat modificat l'acte per les vies legalment previstes.

La constitució de la borsa de treball era una expectativa amb la qual comptaven qui van participar en el procés selectiu i hagué de constituir-se, sense que això, efectivament, pressupose el dret de qui la componen a obtenir un lloc de treball efectiu.

No obsta per a la constitució el fet que el lloc de treball per al qual es va convocar el procés selectiu es trobe cobert temporalment, ja que poden existir altres llocs de treball que calguera cobrir necessàriament de manera temporal o que per qualsevol circumstància (incapacitat temporal, renúncia, etc.) el lloc quedara vacant.

D'acord amb tot això anterior, vam recomanar a l'Ajuntament que constituïra la borsa a què es referia la base onzena segona de la convocatòria al principi esmentada, i en tot cas, també li vam recordar el deure legal de complir en tots els seus termes les bases de les convocatòries per a cobrir llocs de treballs.

La recomanació va ser remesa el 7 de maig de 2007, i reiterada el 16 de juliol de 2007, sense que haja estat contestada fins a hores d'ara.

5. Provisió de llocs de treball

Sobre la concessió i l'acompliment de comissions de serveis va versar la queixa núm. 060197. L'interessat denunciava irregularitats en la provisió de diversos llocs de treball en la Direcció Territorial de Benestar Social a Alacant. Després de rebre els informes sol·licitats a esta Conselleria i a la de Justícia i Administracions Públiques i fins i tot a

través de comprovacions presencials, es va constatar que en realitat existien diversos llocs de treball que no eren ocupats pels seus titulars, en diverses modalitats de provisió, i es realitzaven desplaçaments “en sèrie”. La realitat comprovada va ser la següent:

- En un lloc el titular prestava serveis efectius en este lloc de treball.
- Un altre lloc no era ocupat pel seu titular, que n’ocupava un altre vacant per hores sindicals.
- L'anterior lloc no ocupat pel seu titular estava ocupat per una altra persona en comissió de serveis.
- Es van comprovar algunes altres situacions anàlogues.

Considerem que el fet de prendre possessió d'un lloc de treball introduïx el funcionari públic en l'exercici de les funcions públiques que deriven d'este lloc, i és per això la gran importància d'això per connectar la correcta provisió dels llocs amb la de l'exercici de les funcions d'este.

Només els empleats públics que proveïxen els llocs d'acord amb la llei estan en condicions d'exercir les funcions que se'n deriven. Això és molt important, ja que el contrari ens duria al problema de la producció d'actes administratius per una persona que no és titular del lloc ni és apta (el que s'ha denominat per part de la doctrina com “funcionari de fet”), el que comportaria actes administratius amb vici de nul·litat.

Amb fonament en les anteriors consideracions, vam formular a la Conselleria de Benestar Social la recomanació que, en relació als llocs de treball núm. 688 i núm. 12097, en realitzara la correcta provisió i que situara en cadascun la persona corresponent d'acord amb els nomenaments legalment efectuats.

Així mateix, vam recomanar a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques que realitzara progressivament i en el menor temps possible les convocatòries per a la provisió definitiva dels llocs de treball 12.107, 13.609, 12.805, 12.813 i 4896 (tots vacants) per funcionaris de carrera.

Estes recomanacions van ser acceptades en els seus propis termes.

Les conseqüències de la investigació anterior van donar lloc a l'expedient de queixa núm. 070482, en el qual, la funcionària interessada qüestionava la legalitat de l'acord i per això va cessar en la comissió de serveis que ocupava, i creia que va ser conseqüència de les nostres recomanacions. No obstant això, no vam observar irregularitat en este cessament i vam comunicar a la interessada la nostra decisió sobre la base dels següents arguments: la Llei de funció pública valenciana arreplega, entre els procediments de provisió de llocs de treball, la comissió de serveis. Esta forma de provisió té com a característica la seua temporalitat, fixada en el desenvolupament reglamentari en un màxim de dos anys.

La resolució de revocació de la comissió de serveis remesa per la Conselleria de Benestar Social referia que la comissió es va iniciar en data 21/05/2003, i va finalitzar amb data 1/5/2007, açò és, superant el termini màxim establert per la normativa vigent per a esta forma temporal de provisió de llocs de treball.

Per altra banda, diversos empleats de la Conselleria de Sanitat van considerar lesionats els seus legítims interessos i drets, atés que, per part d'aquella, des del 28 de febrer de 2002 no s'havien convocat concursos de trasllat de les seues categories professionals, que eren les de mecànic i electricista, i s'havien produït diferents vacants d'estes categories professionals des del 15 d'octubre de 2003, en concret en l'Hospital Verge dels Liris d'Alcoi. A este efecte, en l'expedient de queixa núm. 060755 vam sol·licitar informe a l'Administració i vam comprovar que la Conselleria de Sanitat va iniciar, des de principis dels anys noranta, un procés dirigit a externalitzar els serveis emmarcats dins el concepte d'hostaleria.

Segons assenyalava l'Administració, este procés d'externalització s'havia iniciat en els serveis relatius a cuina, neteja, bugaderia, comunicacions, manteniment i tasques pròpies del personal de diversos oficis, encara que no de manera uniforme en els diferents departaments de salut.

L'Administració feia constar en el seu informe que tots els serveis afectats per este procés d'externalització es caracteritzaven per no implicar l'exercici de potestats administratives, pel fet que totes les funcions poden ser realitzades per empreses privades; perquè els costos en què s'incorre són superiors en el cas de la gestió directa dels serveis; pel fet que els costos indirectes en matèria de gestió administrativa són susceptibles d'eliminació una vegada efectuada l'externalització i, finalment, ja que no existixen problemes per a realitzar una transició automàtica. En este sentit, per Decret del Consell es va declarar a extingir les categories de fogainer, netejador, cap de taller, pintor, jardiner, fotògraf i tapisser, i es van establir garantires per al personal fix d'estes categories.

Per la seua banda, l'Estatut marc del personal estatutari dels serveis de salut, regula com a dret de l'empleat la mobilitat i que esta siga periòdica; així mateix, reconeix el dret a la carrera professional.

En el present expedient de queixa, els interessats denuncien la possible vulneració d'estos drets, com a conseqüència de no haver-se ofert places de mecànic per a la seua provisió per concurs de trasllats, al llarg de diversos anys (en concret, la mateixa administració assenyalava que l'última oferta realitzada data de l'any 1994, és a dir, quasi 13 anys).

De la lectura conjunta de les normes i dels fets acabats de relatar, esta institució no podia sinó deduir una contradicció entre el que resulta ser la normativa reguladora dels drets del personal estatutari i l'absència de convocatòria de processos que permeten, a un grup determinat d'estos empleats públics, fer-los efectius, i especialment, el dret a la mobilitat, en sentit espacial, màximament quan existixen places que, segons es deduïx del que havia informat l'Administració, no s'han sotmés a cap procés d'amortització.

D'esta forma, i a pesar que la normativa sectorial aplicable reconeix el dret a la mobilitat del personal estatutari i estableix que les administracions faran la convocatòria periòdica de concursos per a assolir la seua efectivitat, i que existien, pel que sembla, places vacants susceptibles de ser oferides per a la seua cobertura a través d'este procés, no obstant això, no es realitzar esta oferta de concurs de trasllat.

En atenció a això, resultava necessari que la Conselleria de Sanitat convocara, amb caràcter periòdic i sempre que existiren vacants no cobertes, processos de provisió de llocs de treball a través de concursos de trasllats.

I tot això, ben entés, partint de la base que no constituïx funció d'esta institució suplantar la capacitat d'autoorganització d'esta Conselleria en l'exercici de les competències que li han estat reconegudes legalment a l'hora de triar els models de gestió dels serveis de manteniment.

L'Administració sanitària, fent ús de les seues funcions, té en efecte l'opció de triar el sistema de gestió que considere més adequat a la consecució dels interessos públics que recauen en l'àmbit de les seues competències, però esta opció ha de partir inexcusablement del respecte als drets reconeguts legalment al personal estatutari i, especialment, als seus drets a la carrera administrativa mentre existisquen, d'altra banda, possibilitats reals de dotar-los d'efectivitat per existir places vacants del mateix cos i especialitat.

Referent a això vam recomanar que, sempre que existisquen places vacants susceptibles de ser cobertes, convocara concurs de trasllat en la categoria de mecànic, de manera que es dote d'efectivitat al dret a la mobilitat reconeguda per la llei al personal estatutari al servei de les institucions sanitàries de la Comunitat Valenciana.

Estes recomanacions van ser acceptades expressament per la Conselleria de Sanitat.

D'altra banda, l'Ajuntament d'Alzira va nomenar policia local com a intendent de la Policia Local d'este municipi mitjançant comissió de serveis. Segons el denunciante, la plaça d'origen del policia era la d'inspector de Policia Local de Rojales, que pertanyia a una categoria inferior a la corresponent al lloc d'intendent —categoria A. A este efecte vam instruir l'expedient de queixa núm. 061455 i vam demanar els pertinents informes a l'Ajuntament d'Alzira i a la Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques.

De la comunicació rebuda, remesa per les administracions informants, es deduïen els següents fets i circumstàncies:

Primer. Que la persona nomenada en el lloc d'intendent era inspector cap de la Policia Local de Rojales, pertanyent al grup B.

Segon. Que esta persona va ser nomenada intendent, en comissió de serveis, emparant-se l'administració afectada en la dicció literal de l'article 36 de la Llei de la funció pública valenciana, que considera la comissió de serveis una forma reglamentària temporal de provisió de llocs de treball, escaient en el cas analitzat, per donar-se la

circumstància prevista en este precepte de trobar-se el lloc subjecte a reserva per imperatiu legal o pendent de la seua provisió definitiva.

En relació amb la possibilitat de nomenar personal pel sistema de comissió de serveis en l'àmbit de la Policia Local, la Llei 6/1999, de 19 d'abril, de la Generalitat Valenciana, sobre policies locals i coordinació de policies locals de la Comunitat Valenciana, estableix que:

Els municipis que per especials circumstàncies tinguen sobrecàrrega de serveis policials en determinades èpoques de l'any, que no requerisquen un augment permanent de la plantilla de la policia local, d'acord amb les seues previsions pressupostàries, podran reforçar-la mitjançant acords bilaterals amb altres municipis, amb la finalitat que els policies locals d'estos puguem actuar en el terme municipal del sol·licitant, per un temps determinat i en règim de comissió de serveis, en els termes que s'establisquen reglamentàriament.

Segons es deduïx de la lectura de l'anterior precepte, en l'àmbit dels cossos de policia local resultava possible la provisió temporal de llocs de treball pel mecanisme de la comissió de serveis.

Tal com assenyalava en el seu informe la Conselleria d'Administracions Públiques, Justícia i Interior, la inexistència de desenvolupament reglamentari d'estes prescripcions determina l'aplicació supletòria de les normes vigents sobre el particular en matèria de funció pública.

En este sentit, el Reglament de selecció, provisió de llocs de treball i carrera administrativa del personal, comprés en l'àmbit d'aplicació de la Llei de funció pública valenciana, regula la figura de la comissió de serveis i preveu que el funcionari designat haurà de reunir els requisits generals del lloc de treball que cal ocupar en comissió de serveis, reflectit en la corresponent relació de llocs de treball.

Per tant, caldria determinar si el funcionari nomenat per a ocupar el lloc d'intendent de la Policia Local d'Alzira reunia els requisits generals d'este lloc de treball.

En este sentit, cal recordar que la Llei 6/1999, de 19 d'abril, de la Generalitat Valenciana, sobre policies locals i coordinació de policies locals de la Comunitat Valenciana, estableix que:

Un. Amb la denominació de cos de policia local, en cada municipi, la policia local s'integrarà en un cos únic, en el qual poden cabre especialitats.

Dues. Els cossos de policia local de la Comunitat Valenciana estaran estructurats, amb caràcter mínim, en les següents escales i categories:

a) Superior, amb les categories d'intendent general, en poblacions superiors a 100.000 habitants o 100 funcionaris de policia local; i intendent principal, en poblacions superiors a 20.000 habitants o 50 funcionaris de policia local.

b) Tècnica, amb les categories d'intendent, en poblacions amb més de 15.000 habitants o 30 funcionaris de policia local; i inspector, en poblacions amb més de 10.000 habitants o 15 funcionaris de policia local.

c) Bàsica, amb les categories d'oficial, en poblacions de més de 5.000 habitants o poblacions amb menys de 5.000 habitants on estiga creat este cos en els supòsits previstos en esta llei; i agent.

Tres. En tot cas, l'existència d'una categoria implicarà, necessàriament, la de les inferiors(...).

“La titulació per a accedir a les diferents categories serà l'exigida per als grups fixats en la Llei de mesures urgents per a la reforma de la funció pública i la Llei de la funció pública valenciana:

-Escala superior: grup A.

-Escala tècnica: grup B.

-Escala bàsica: grup C.

De la lectura conjunta d'ambdós preceptes s'ha d'entendre que la persona designada per a ocupar el lloc d'intendent, com que prèviament era inspector, tal com va certificar l'administració informant, i per tant del grup B, reunia efectivament els requisits generals d'este lloc de treball, ja que era funcionari de carrera, titular d'un lloc de treball de la mateixa escala (grup tècnic) i, per tant, categoria (grup B).

Així doncs, vam tancar l'expedient, ja que després de fer-ne un estudi detallat no vam deduir actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris.

Per altra banda, sobre la puntuació, en fase de concurs, d'una convocatòria per a la provisió de llocs de treball en l'Administració de justícia, vam instruir l'expedient de queixa núm. 061499, que concloguérem sense detectar infraccions a l'ordenament jurídic per part de l'administració implicada, en este cas, la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques.

En efecte, el centre de la queixa estrebava en la interpretació que havia de donar-se a determinat barem de la fase de concurs d'una convocatòria.

La Llei orgànica del poder judicial diu:

1. Este llibre (es referix al VI), té com a objecte la determinació de l'estatut jurídic, de conformitat amb el que hi ha previst en l'article 122 de la Constitució espanyola, dels funcionaris que integren els cossos de metges forenses, de facultatius de l'Institut Nacional de Toxicologia i Ciències Forenses, de Gestió Processal i Administrativa, de tècnics especialistes de l'Institut Nacional de Toxicologia i Ciències Forenses, de Tramitació Processal i Administrativa, d'Auxili Judicial i d'auxiliars de laboratori de l'Institut Nacional de Toxicologia i Ciències Forenses.

2. Estos cossos de funcionaris al servei de l'Administració de justícia tindran el caràcter de cossos nacionals.

Prova del caràcter nacional és que el desenvolupament reglamentari s'ha portat a terme per reials decrets i no per decrets del Consell. A tall d'exemple n'hi ha prou a referir-se al Reial decret 120/2007, que va aprovar l'oferta pública d'ocupació i hi va incloure els cossos nacionals referits; el Reial decret 1451/2005 que va aprovar el Reglament

d'ingrés, provisió de llocs de treball i promoció professional del personal funcionari al servei de l'Administració de justícia.

D'altra banda, la transferència a la Comunitat Valenciana dels mitjans personals en matèria d'Administració de justícia es va fer en els següents termes:

B) Funcions i serveis de l'Administració de l'Estat que es traspassen a la Comunitat Valenciana.

1. Es traspassen a la Comunitat Valenciana les funcions i els serveis que dins el seu territori ocupa l'Administració de l'Estat sobre:

a) Personal al servei de l'Administració de justícia en els termes establits en el Reial decret 249/1996, de 16 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament orgànic dels cossos d'oficials, auxiliars, i agents al servei de l'Administració de justícia i Reial decret 296/1996, de 23 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament orgànic del cos de metges forenses.

És a dir, que l'establiment del règim jurídic del personal de l'Administració de justícia transferit a la Comunitat Valenciana no entra dins les competències del conseller de Justícia i Administracions Públiques. Per això, no va ser possible accedir a les pretensions de l'interessat, atès que excedien les competències pròpies de la Generalitat Valenciana.

D'altra banda, quant al requisit del coneixement del valencià per a incorporar-se a l'Administració autonòmica, vam tramitar la queixa núm. 070603; una mestra treballava en un centre educatiu de la província de Cadis i va participar en un concurs de provisió de llocs de treball per sol·licitar un lloc a la Comunitat Valenciana.

Segons ens deia, a pesar de tenir la puntuació necessària per a obtenir este lloc, la seua petició va ser denegada per no acreditar el coneixement del valencià. En atenció a esta situació, manifestava en el seu escrit la seua oposició a esta actuació, ja que la considerava constitutiva d'una vulneració del dret a la igualtat reconeguda constitucionalment.

En la tramitació de l'expedient de queixa constatem els següents fets i circumstàncies:

Primer. Que, d'acord amb les bases de la convocatòria, és necessari acreditar estar en possessió del Certificat de Capacitació o del Títol de Mestre de Valencià, que no serà necessari quan el concursant estiga habilitat en Filologia Valenciana.

Segon. Que la interessada era funcionària de la Junta d'Andalusia i va participar en el concurs general de trasllats des d'esta Comunitat, i va sol·licitar llocs de centres públics situats a la Comunitat Valenciana.

Tercer. Que no constava la interposició de cap recurs en què impugnara les bases anteriorment esmentats, reguladores del concurs de trasllats.

En l'extensa comunicació que vam remetre a la interessada, justificàvem, amb cita d'abundant jurisprudència, la nostra conformitat amb el parer de l'Administració en

relació a la teoria dels actes consentits en participar en processos de pública concurrència sense impugnar les bases. No obstant això, volem ressaltar la justificació de l'exigència del requisit del coneixement del valencià.

En relació amb este assumpte, cal recordar que la Generalitat Valenciana, en compliment del mandat estatutari contingut en l'Estatut d'autonomia, va promulgar la Llei 4/1983, de 23 de novembre, d'ús i ensenyament del valencià, amb la finalitat, entre d'altres, d'atendre la necessitat de recuperar l'ús social i oficial del valencià. En este sentit, resulta pertinent tenir en compte que l'article 23 de la Llei, per la seua claredat a l'hora d'establir que:

1. Atesa la cooficialitat del valencià i el castellà, el professorat han de conèixer les dues llengües.
2. El professorat que a l'entrada en vigor de la present llei no tinga un coneixement suficient del valencià serà capacitat progressivament mitjançant una política de voluntariat i gradualitat.
3. El Consell de la Generalitat Valenciana haurà de procurar que en els plans d'estudis de les universitats i centres de formació del professorat s'incloga el valencià com a assignatura, i de manera especial en estos últims centres de manera que tot el professorat, quan acabe la seua formació, tinga un coneixement del valencià, en els nivells oral i escrit, en igualtat amb el que tinguen de castellà, i tot això, sense perjudici del que hi ha establert en la legislació general sobre la matèria.
4. La reglamentació reguladora de l'accés del professorat als centres públics i privats establirà el sistema perquè tot el professorat de nou ingrés reunisca les condicions fixades en el número 1 d'este article.

De la lectura de l'anterior previsió es dedueix nítidament que les bases comunes de la convocatòria de referència, quan exigixen que el concursant acredite el seu coneixement del valencià, no fan altra cosa que desenvolupar, a escala reglamentària, el que constituïx un mandat i una voluntat de la Llei d'ús i ensenyament del valencià.

La citada llei va significar, d'una banda, el compromís de la Generalitat Valenciana de defensar el patrimoni cultural de nostra Comunitat i, especialment, la recuperació social del valencià, definit com a llengua històrica i pròpia del nostre poble i, d'una altra banda, superar la relació de desigualtat existent entre les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana, el valencià i el castellà.

La cooficialitat lingüística instaurada per la Constitució espanyola, que reconeix com a llengua oficial d'una determinada comunitat autònoma, no només l'idioma castellà, sinó també el propi d'eixa comunitat autònoma, va modificar substancialment l'ús, tant privat com oficial, de les diverses llengües en el territori de l'Estat espanyol; és per això que les comunitats autònomes amb idioma oficial propi han legislat sobre la matèria, a través de les denominades lleis de normalització lingüística, amb la finalitat de fomentar, a través de la utilització de tècniques de discriminació positiva, admeses a com legítimes per la nostra jurisprudència constitucional, l'ús oficial de la llengua cooficial amb l'objectiu que esta assolira cotes similars a aquelles que corresponen al castellà com a idioma oficial del territori espanyol.

Acabem l'apartat de provisió de llocs amb cita del Pla d'estabilitat d'ocupació portat a terme per la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques (oferta pública d'ocupació de l'any 2004) que va donar lloc a diverses queixes, de les quals es va donar complida referència en els informes corresponents als anys 2005 i 2006. En l'any 2007 també s'han presentat algunes queixes i com a exemple esmentem la núm. 071700 i les seues acumulades sobre la demora a oferir llocs de treball a qui van superar el procés selectiu de tècnics mitjans especialistes en menors (TMEN). Referent a això ens trobem instruint l'expedient esmentat

6. Retribucions

Un professor que havia prestat serveis en un centre concertat va obtenir la condició de funcionari públic i va sol·licitar la nostra mediació perquè la Conselleria d'Educació li reconeguera, a l'efecte de triennis, els serveis previs prestats en aquell centre concertat. Vam iniciar l'expedient de queixa núm. 070075 però no l'arribàrem a tramitar, i en vam informar la persona interessada dels motius en els termes següents:

La Llei 70/1978, de 26 de desembre, de reconeixement de serveis previs en l'Administració pública disposa en el seu article 1:

Un. Es reconeixen als funcionaris de carrera de l'Administració de l'Estat, de la local, de la institucional, de la de justícia, de la de jurisdicció del treball i de la Seguretat Social la totalitat dels serveis indistintament prestats per ells en estes administracions, previs a la constitució dels corresponents cossos, escales o places o al seu ingrés en estos, com també el període de pràctiques dels funcionaris que hagen superat les proves d'ingrés en l'Administració pública.

Dos. Es consideraran serveis efectius tots els indistintament prestats a les esferes de l'Administració pública assenyalades en el paràgraf anterior, tant en qualitat de funcionari d'ocupació (eventual o interí) com els prestats en règim de contractació administrativa o laboral, s'hagen formalitzat o no documentalment estos contractes.

Tres. Els funcionaris de carrera inclosos en l'apartat un tindran dret a percebre l'import dels triennis que tingueren reconeguts per serveis successius prestats, ocupant plaça o destinació en propietat, en qualsevol de les esmentades esferes de l'Administració, o en l'Administració militar i cossos de la guàrdia civil i policia armada.

És a dir, que delimita amb tota claredat que els serveis que cal reconèixer són els prestats solament i en exclusiva a administracions públiques.

A més, la Llei orgànica 8/1985 del dret a l'educació, vigent en el que ací interessa quan va adquirir l'interessat la condició de funcionari, regulava en el títol primer els centres docents i determinava amb tota claredat la naturalesa dels centres concertats quan disposava en el seu article 10 que "els centres docents podran ser públics i privats" i que "són centres públics aquells el titular dels quals siga un poder públic i privats aquells el titular dels quals siga una persona física o jurídica de caràcter privat", i afegia que "els centres privats sostinguts amb fons públics rebran la denominació de centres concertats".

En l'actualitat, l'art. 75 de la Llei orgànica 10/2002, de qualitat de l'educació, indica:

Els centres privats que, amb vista a la prestació del servei d'interés públic de l'educació i a la llibertat d'elecció de centre, impartisquen els ensenyaments declarats gratuïts en la present llei, podran acollir-se al règim de concerts sempre que així ho sol·liciten i reuneixen els requisits previstos en les lleis educatives. A este efecte, els citats centres haurien de formalitzar amb l'Administració educativa que escaiga el pertinent concert.

Per tant, el centre concertat té naturalesa privada i no pública, i per això no és d'aplicació el que disposat la Llei 70/1978.

Finalment, en l'apartat de retribucions volem destacar, per com són d'inaudits els fets denunciats, la queixa núm. 070234.

L'interessat és titular del lloc de treball núm. 16153, secretari territorial a Alacant de la Conselleria de Territori i Habitatge (Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge en l'actualitat). Este lloc de treball té assignat un complement específic E044, mentre que els seus homònims de València i Castelló el tenen E049.

Resumim l'estat de la qüestió: la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques ens va informar que, encara que l'interessat havia sol·licitat la modificació del seu lloc de treball per a adequar-lo al dels seus homòlegs de València i Castelló, la que aleshores es denominava Conselleria de Territori i Habitatge no va realitzar la proposta de modificació, el tràmit de la qual requerirà de la intervenció de la Direcció General de Pressupostos i Despeses i de la Intervenció General. La que aleshores es denominava Conselleria de Territori i Habitatge va reconèixer la realitat dels fets i va informar l'interessat que en l'avantprojecte de pressupostos de 2007 s'inclouria la dotació econòmica per a modificar el complement específic del seu lloc a fi d'equiparar-lo al dels altres dos secretaris territorials.

No obstant això, la dotació econòmica no va ser finalment aprovada, i per això es condiona de nou la proposta a la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques a l'existència de finançament.

Pocs casos tan flagrants de violació de l'art. 14 de la Constitució hem tingut ocasió de comprovar com el present, que, amb l'únic argument que no existix dotació pressupostària, es manté l'interessat en nivells retributius inferiors a qui realitzen funcions idèntiques a les seues. Sobre la base de quins criteris sí que va existir suficiència financera per a fixar els complements específics en els supòsits de Castelló i València en E049?

Per descomptat, el principi de legalitat pressupostària es troba supeditat al d'igualtat (cal tenir en compte la posició i protecció que gaudix l'art. 14 en relació amb el 134) perquè, com indica el Tribunal Constitucional en la seua Sentència 37/2004, invocada per l'interessat:

(...) la prohibició de discriminació quant a l'accés i a la permanència en els càrrecs i en les funcions públiques, previst en l'art. 23.2 CE, respon a un dels valors superiors que segons la CE han d'inspirar l'ordenament jurídic espanyol, el valor de la igualtat

(art. 1.1 CE), de manera que el dret a la igualtat té així un caràcter general que comprén els servidors públics i actua en l'accés a la funció pública i al llarg de la durada de la relació funcionarial, de manera que els ciutadans no han de ser discriminats per a l'ocupació pública o una vegada incorporats a la funció pública. Així mateix, d'acord amb una reiterada doctrina constitucional, resulta contrari a l'art. 23.2 CE l'establiment de diferències entre situacions subjectives semblants que no s'orienten a una finalitat constitucionalment lícita i que, en la seua articulació normativa, no s'acomoden raonablement al sentit mateix d'esta singularització de manera que si la diferència introduïda per la norma no es recolza en una raó suficient haurà d'entendre's produïda una discriminació prohibida constitucionalment.

Més concretament, el mateix Tribunal Constitucional ja havia indicat en la seua Sentència 294/1994 que:

Com es va dir en la STC 67/1984, fonament jurídic 4t «els privilegis que protegeixen l'Administració no la situen fora de l'ordenament, no l'eximixen de complir el que manen les resolucions judicials ni priva els jutges i tribunals de mitjans eficaços per a obligar els titulars dels òrgans administratius a portar a terme les actuacions necessàries per a això».

Si així no fóra, l'Estat podria demorar indefinidament el pagament o compliment d'obligacions legals i deixar sense efecte els drets subjectius de crèdit dels particulars vàlidament i legítimament contrets, i s'escuda simplement en la no-inclusió en els pressupostos generals de l'Estat dels fons necessaris per a això. I clar és que un estat de dret no pot desconèixer una situació jurídica perfecta o una obligació legalment contraeta pel mer fet que no existisca crèdit pressupostari.

Com ha advertit la Sentència de la Sala Cinquena del Tribunal Suprem, de 6 de març de 1978, a propòsit, precisament d'un supòsit d'inactivitat administrativa que deixa sense compliment un mandat legal d'equiparació retributiva entre el professorat «sense que tampoc siga utilitzable com a excusa a l'Administració, per a l'adopció d'estes mesures, la inexistència de crèdits pressupostaris, doncs l'habilitació d'estos no és condicionament per a l'existència del dret que es reconeix sinó que, per contra, serà una conseqüència de la seua declaració».

La rotunditat del que hem exposat fins ara excusava de més cites.

Però és que, si deixem al marge una possible discussió sobre la col·lisió entre dos principis constitucionals, el d'igualtat i el de legalitat pressupostària, la Llei d'hisenda pública valenciana oferix un ventall de possibles modificacions pressupostàries que poden oferir cobertura financera a la reclassificació del complement específic en qüestió i en quantia ínfima en el pressupost de l'actual Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge.

Per si l'obstacle pressupostari resultara insalvable, cosa que enteníem que no és així, vam brindar una altra via per a acabar amb la discriminació injustificada a què es veu sotmés l'interessat.

L'art. 106.2 de la Constitució reconeix el dret dels ciutadans a ser indemnitzats pels perjudicis patits com a conseqüència del funcionament dels serveis públics. Avui està plenament acceptat que este funcionament comprén també la inactivitat i la via de fet. A més, es donen els pressupòsits per a la incoació d'un expedient de responsabilitat

patrimonial: inactivitat de l'Administració, lucre cessant com a perjudici econòmicament valuable i nexa causal entre ambdós.

En conseqüència, no vam poder deixar de recomanar a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge que, al més aviat possible, iniciara els tràmits necessaris perquè assignara al lloc de treball núm. 16153 un complement específic E049 i, subsidiàriament, iniciara, d'ofici, un expedient de responsabilitat patrimonial tendent a rescabalar l'interessat de la diferència retributiva existent entre el complement específic E044 i E049.

La recomanació es va remetre el 25 de maig de 2007 i es reitera 10 de juliol de 2007, sense haver obtingut fins a la data resposta a esta.

D'altra banda, igualment inaudita va ser la queixa núm. 070819, que va formular una empleada de l'Ajuntament de Callosa d'en Sarrià. Referia que tant ella com una altra companya, personal laboral fix del grup A, percebien el salari base en una quantia menor que altres empleats també del mateix grup; el complement específic, així mateix, el percebien en quantia inferior i, finalment, no percebien complement de destinació, i tot això els reportava unes retribucions inferiors en 600 euros respecte dels companys.

Vam sol·licitar l'informe pertinent i l'Ajuntament va reconèixer els fets i va indicar que havia aprovat unes pagues compensatòries per a reduir les diferències. Atés que no trobàvem ajustades al dret estes pagues compensatòries, vam remetre una recomanació en la qual recordàvem que la legislació vigent en matèria d'ocupació pública determina que les retribucions dels empleats públics, personal laboral inclòs, es componen de sou, igual per a tots els empleats públics del mateix grup de titulació, complement específic i complement de destinació, tots necessaris a diferència d'uns altres, com el complement de productivitat que pot o no existir.

Esta recomanació trobava suport també en la sentència del Tribunal Constitucional que proscriu el tracte desigual al de situacions jurídiques iguals i especialment respecte dels convenis col·lectius (Sentència 280/2006).

Així doncs, vam recomanar que reconeguera a la interessada les mateixes retribucions que les corresponents als llocs de treball amb els quals es comparava, i que li pagara les diferències no prescrites. Com a resposta, l'Ajuntament de Callosa d'en Sarrià va acceptar plenament els nostres arguments, però va indicar que no podia dur-los a la pràctica fins que finalitzara el procés de modificació de la relació de llocs de treball i disposara de suficient cobertura pressupostària.

Finalment, sobre l'obsolescència de les indemnitzacions per raó del servei, en vam donar compte en l'informe de l'any 2005 i la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació va resultar entorpidora de la labor del Síndic de Greuges, ja que no havia col·laborat amb la institució en l'actualització dels imports que calia abonar per quilometratge, i d'això vam donar compte en l'apartat corresponent de l'informe anterior.

Sobre esta mateixa qüestió, de nou, empleats del centre de salut pública d'Elx han formulat la queixa núm. 071781 i acumulades. Una vegada admeses, hem sol·licitat informe a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació sobre la més que necessària actualització de les quanties de les indemnitzacions per raó del servei, i estem esperant rebre la seua resposta.

7. Jornada, horari, permisos i llicències

En la queixa núm. 060969 es va analitzar la qüestió relativa a les guàrdies mèdiques. En l'Hospital de Sagunt, i mes concretament, en els Serveis de Pediatria, Radiodiagnòstic, Ginecologia – Obstetrícia i Vigilància intensiva d'este centre hospitalari s'estaven produint una sèrie d'irregularitats en la designació de facultatius per als torns de guàrdia i atenció continuada que vulneraven, segons la Junta de Personal del Departament de Salut núm. 4, la normativa establida a este efecte.

Els facultatius es trobaven obligats a fer més de tres guàrdies mensuals sense que els ho hagueren consultat i sense haver acudit a la contractació del personal per a prestar el servei d'atenció continuada.

L'Ordre de 21 de gener de 1999, de la Conselleria de Sanitat, regula el règim de prestació de les guàrdies mèdiques i obliga a tots els facultatius a realitzar, almenys, 3 guàrdies al mes.

No obstant això, este límit es modifica sobre la base dels recursos humans disponibles i de les necessitats assistencials del servei i de la població. En este sentit, si hi ha insuficiència de mitjans humans, s'oferix cobrir les necessitats als mateixos facultatius del servei que desitgen realitzar-les voluntàriament; en segon lloc, es nomenen facultatius per a la prestació de serveis mitjançant contractes d'atenció continuada i, en tercer lloc, es designen de manera obligatòria els facultatius dels serveis que no tenen exempció de guàrdies i es distribuïxen de manera igualitària entre ells, i són avisats mínimament amb un mes d'antelació.

En compensació a l'excés de guàrdies, existix un acord intern de la direcció amb els facultatius afectats que millora notablement els dies que lliuren estipulats en la normativa vigent.

L'anterior regla general té una excepció:

Quan per necessitats assistencials justificades, durant els períodes de vacances d'estiu (juliol, agost, setembre), Nadal i Setmana Santa, resulte imprescindible un increment de guàrdies que supere el màxim de tres guàrdies mensuals per facultatiu, la direcció del centre recorrerà, per ordre, a l'oferta dels propis facultatius que desitgen realitzar-les de forma voluntària; en segon lloc, al nomenament de facultatius per a la prestació de serveis en els termes previstos en l'article 54 de la Llei 66/1997, i en tercer lloc, a la designació obligatòria de facultatius del propi servei on s'haja produït la necessitat assistencial.

De la lectura dels documents que consten en l'expedient es deduïa, però, que en l'Hospital de Sagunt l'augment del nombre de guàrdies per necessitats assistencials s'ha

produït sempre que estes han existit, amb independència que estes necessitats es presentaren durant els períodes temporals marcats per la norma de referència, que permeten el recurs a la designació obligatòria marcat per la legislació.

Per tant, s'observava clarament en el present supòsit una disconformitat entre el que ordenava la llei i els fets esdevinguts en el centre mèdic.

L'argumentació realitzada en el seu informe per l'administració implicada, entorn de les dificultats per a cobrir els torns de guàrdia, atesa, al seu torn, la dificultat per a trobar especialistes i contractar-los o mantenir-los en els diferents serveis, no era una qüestió que guardara, per tant, relació amb el tema ací apuntat, doncs la norma és clara en establir que el límit màxim de guàrdies en còmput mensual no pot ser superior a tres (sobre l'obligació de respectar escrupolosament l'ordre establert en el citat article, pot veure's la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, de 23 de desembre de 2004).

La resolució del problema plantejat per estes dificultats per a la cobertura dels serveis de guàrdia en el servei d'atenció mèdica especialitzada hauria de passar, en tot cas, per la intensificació dels recursos personals existents en este hospital, prèvia modificació, lògicament, de les polítiques de contractació de personal realitzades fins a este moment, que permeten garantir als ciutadans el seu dret a tenir facultatius de guàrdia per a les urgències fora de la jornada habitual.

Per tant, vam haver de recordar que, tant en el present supòsit com en qualsevol altre amb què presente analogia s'actue d'acord amb el que hi ha establert en l'Ordre de 21 de gener de 1999, en tot cas, i en la mesura en què no es donen estrictament les condicions excepcionals previstes en el seu article 3, es respecte el nombre màxim de tres guàrdies mensuals per facultatiu en el servei d'atenció mèdica especialitzada. Este recordatori va ser acceptat per la Gerència del Departament de Salut núm. 4.

Per altra banda, en l'expedient de queixa núm. 061201 analitzarem la qüestió relativa a la concreció horària de la reducció de jornada. Una matrona amb destinació en la Unitat de Parts de l'Hospital General Universitari d'Alacant ens va manifestar que seguia un torn rodat especial de 12 hores, amb prestació de serveis en jornades de 8.00 hores a 20.00 hores i de 20.00 hores a 8.00 hores de l'endemà, i estava establert que lliurava 4 dies consecutius. Va sol·licitar, al moment oportú, la reducció d'un terç de la jornada per raó de guarda legal del seu fill i va proposar que es concretara en entrar una hora i mitja més tard en les jornades diürnes, mantenir el seu horari de jornada nocturna i, per a cobrir les hores que li restaven per la reducció de jornada, que s'acumularen en jornades completes diürnes o nocturnes, les quals haurien de ser comunicades a la supervisió amb un mes d'antelació, amb la finalitat d'evitar una coincidència d'horaris amb les guàrdies del seu marit, facultatiu també en este centre de treball i, d'esta manera, poder atendre millor el seu fill.

Esta reducció s'empara en la Llei 39/1999 que es va promulgar, segons el seu títol, per a promoure la conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores. En concordança amb l'objecte i el contingut de l'esmentada llei, l'Estatut marc del personal estatutari dels serveis de salut va establir que: "Resultaran aplicables al personal

estatutari els supòsits de reduccions de jornada establides per als funcionaris públics en les normes aplicables en la corresponent comunitat autònoma, per a la conciliació de la vida familiar i laboral”.

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana, el Decret 137/2003, de 18 de juliol, del Consell de la Generalitat, pel qual regula la jornada i horari de treball, permisos, llicències i vacances del personal al servei de les institucions sanitàries de la Generalitat dependents de la Conselleria de Sanitat, disposa:

Per tenir cura, per raons de guarda legal, d'algun menor de sis anys, o d'un disminuït físic o psíquic, o d'un familiar fins a segon grau de consanguinitat o primer d'afinitat que no puga valer-se per si mateix, i que no exercisquen activitat retribuïda, el personal tindrà dret a una reducció de fins a la meitat de la jornada de treball, amb disminució proporcional del salari.

L'Administració li reconeixia el dret a la reducció, però estava disconforme amb la concreció d'esta, segons la proposta de la interessada, i al·legava, en síntesi, que existix una franja horària que depén de circumstàncies no previstes que queden condicionades a les guàrdies d'un tercer —el seu cònjuge, facultatiu del mateix centre de treball—, el que faria difícil una adequada organització del servei i, en definitiva, redundaria en perjudici de la prestació assistencial, sense que, a més, es preveja la possibilitat d'acumular reduccions de jornada a jornades completes. Davant esta disjuntiva, la interessada va optar per concretar la reducció en l'últim terç de cada jornada, malgrat la qual cosa va formular la present queixa.

No existix una norma específica per al personal estatutari que regule la manera de portar a terme la concreció horària en supòsits de reducció de jornada, per la qual cosa apliquem l'analogia permesa pel Codi Civil quan les normes no preveuen un supòsit específic, però en regulen un altre de semblant entre els quals s'observa identitat de raó.

La norma que es va portar a col·lació va ser l'art. 37.6 de l'Estatut dels treballadors (introduïda, així mateix, per la Llei de conciliació de la vida laboral i familiar) que disposa:

La concreció horària i la determinació del període de gaudi del permís de lactància i de la reducció de jornada, previstos en els apartats 4 i 5 d'este article, correspondrà al treballador, dins de la seua jornada ordinària. El treballador haurà de preavisar l'empresari amb quinze dies d'antelació de la data en què es reincorporarà a la seua jornada ordinària.

Per tant, es tracta d'una facultat reconeguda al treballador. La qüestió no oferiria major dificultat si la jornada fóra fixa, però en el present cas és una jornada a torns i, a més, no a torn rodat, sinó a torn especial. Un ca anàleg, encara que no exactament igual, va ser analitzat pel Tribunal Superior de Justícia de Castella-Lleó (Valladolid, Sentència de 23 de març de 2006), que va dir:

QUART. La discussió se centra doncs a determinar quin és l'abast que ha de donar-se a l'expressió «jornada ordinària» recollida en el paràgraf 6 de l'art. 37, i si, d'esta expressió, ha de fer-se una interpretació estrictament gramatical o no. (...)

Per això, la interpretació de l'art. 37.5 i 6 ha d'efectuar-se tenint en consideració les finalitats que amb ells es pretén, i cal fer prevaler el dret de la guarda i custòdia, de manera que la reducció de la jornada, no només no repercutisca negativament sobre aquell, sinó que ho faça particular.

Així, en el cas de col·lisió d'interès entre treballador i empresari, ha de prevaler aquella posició que pot considerar-se més idònia per a l'atenció del menor, si bé l'exercici del dret haurà d'estar regit pels principis de bona fe, i resultar en extrem perjudicial a l'empresari.

En el cas d'actuacions, la sol·licitud efectuada per la demandant no causa cap perjudici ressenyable a l'empleadora i no s'acredita la impossibilitat empresarial de plantar cara a la reducció de jornada sol·licitada i en la forma demanada.

La petició feta per la demandant permet l'exercici de la seua ocupació laboral i possibilita l'atenció adequada i convenient de la seua filla, en fer coincidir la seua jornada de treball amb l'horari escolar de la menor, i per això ha de prevaler la determinació horària efectuada.

El Tribunal Suprem (Sentència de 20-7-2000) amb anterioritat, i en jutjar un supòsit previ a la introducció de l'apartat 6 de l'art. 37 de l'Estatut dels treballadors, havia establert el mateix criteri, ja que va deixar dit que:

QUART (...) Doncs bé, en l'aplicació de les reduccions de jornada que estableix l'article 37.5 Estatut dels treballadors, cal partir de la base que tal precepte forma part del desenvolupament del mandat constitucional (article 39 de la Constitució) que estableix la protecció a la família i a la infància. Finalitat que ha de prevaler i servir d'orientació per a la solució de qualsevol dubte interpretatiu. Per altra banda res no estableix el precepte legal amb vista a la concreció horària de la reducció de jornada, ni si en tal actuació ha de prevaler el criteri o les necessitats concretes del treballador o les organitzatives de l'empresa. Esta aparent llacuna legal, possiblement deixada de propòsit, amb la finalitat que es compatibilitzen els interessos del menor (i per tant del pare o mare treballadors), amb les facultats empresarials d'organització del treball. És evident que la forma d'exercici del dret per ambdues parts pot ser determinant que, en cada cas, escaiga una solució o l'altra, segons les circumstàncies concurrents. Això esdevé en els supòsits previstos en les sentències recorregudes i de contrast. En la primera, ressalta la Sala de suplicació que queda acreditada la bona fe de la treballadora; que l'empresa, per la seua dimensió, té fàcil la seua substitució i no hi ha problemes quant a l'organització del treball si accedix a la petició de l'actora. Igualment es destaca que, després de l'excedència de la demandant a causa de maternitat, l'empresa «no presenta certament indicis que el seu comportament denote una actuació conforme a les exigències de la bona fe, tal com exigix el citat art. 20 de l'Estatut dels treballadors». Davant estes dades complementàries conclou la Sala que correspon a la treballadora l'elecció de torn i la concreció horària de la manera més favorable a la protecció dels dos fills menors.

El bloc jurídic que empara l'interès superior dels menors està constituït per:

- Els articles 39.1 i 39.2 de la Constitució:

Els poders públics asseguren la protecció social, econòmica i jurídica de la família. Els poders públics asseguren, així mateix, la protecció integral dels fills, iguals estos davant la llei amb independència de la seua filiació, i de les mares, qualsevol que siga el seu estat civil. La llei possibilitarà la investigació de la paternitat.

- El Tribunal Europeu de Drets Humans ha reiterat que l'interés del xiquet preval sobre qualsevol consideració i que davant diverses interpretacions possibles optem per l'interés del menor (Sentència de 29-9-2004, FJ 47).

- L'art. 3 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets del Nen ordena que en totes les mesures concernents als xiquets que adopten les institucions públiques o privades de benestar social, els tribunals, les autoritats administratives o els òrgans legislatius, ha de concedir-se una consideració primordial a l'interés superior del xiquet.

- L'art. 2 de la Llei orgànica 1/1998, de protecció jurídica del menor, estableix com principi rector bàsic d'esta que: "En l'aplicació de la present llei prevaldrà l'interés superior dels menors sobre qualsevol altre interés legítim que poguera concórrer. Així mateix, totes les mesures que s'adopten a l'empara de la present llei haurien de tenir un caràcter educatiu."

- La Llei 7/1994, de la infància indica que:

Principis rectors. La protecció integral de la infància, la prevenció dels riscos i la defensa i garantia dels seus drets reconeguts per la Constitució i pels acords internacionals que vetlen per la seua efectivitat, constituïxen una responsabilitat indeclinable de tots els agents que intervenen en l'atenció a la infància i són els principis rectors de l'actuació dels poders públics i de les relacions de l'adult amb el xiquet.

- Finalment, el nostre Estatut d'autonomia (art. 11) indica que:

La Generalitat, conforme a la Carta de Drets Socials, vetlarà en tot cas perquè les dones i els homes puguen participar plenament en la vida laboral, social, familiar i política sense discriminacions de cap tipus i garantirà que ho facen en igualtat de condicions. A estos efectes es garantirà la compatibilitat de la vida familiar i laboral.

La interpretació dels preceptes d'aplicació ha de realitzar-se d'una forma extensiva i d'acord amb l'esperit i la finalitat d'estos, de manera que cal entendre, llevat de supòsits excepcionals en què puga observar-se abús de dret, inexistència de bona fe o pèrdua manifesta per a l'empresa, correspon al treballador l'elecció de torn i concreció horària de la manera més favorable a la protecció del menor.

Ha de rebutjar-se, en definitiva, una interpretació restrictiva del precepte per a analitzar si en este o en el conjunt de l'ordenament vigent, i atenent a l'esperit i la finalitat de la regulació en matèria de conciliació de la vida laboral i familiar, pot entendre's comprés el dret que, en els casos de reducció de jornada, es trie pel treballador una jornada amb un horari adequat als interessos familiars, que en el present supòsit queden vinculats als dies que el cònjuge de la interessada realitza guàrdies, dies en els quals la interessada gaudiria de les reduccions acumulades per a atendre millor el seu fill.

Quant a la possibilitat d'acumular reduccions de jornades per a lliurar jornades completes, certament no està previst en cap norma precisament pel caràcter genèric d'estes. Però esta possibilitat ha d'admetre's en supòsits tan especials com en el present, en el qual es treballen 3 dies seguits durant 12 hores consecutives cadascun i 12 de

descans; es lliuren 4 dies i es torna a treballar altres 3 dies en les mateixes condicions, però en seqüència horària inversa.

Diversos tribunals superiors de justícia van admetre l'acumulació quant a les reduccions per lactància corresponents a dies de guàrdia de facultatives, i va tenir finalment el seu reflex legal en la modificació de la Llei 30/1984 operada per Llei 21/2006, de 20 de juny, que afegia que: "Igualment, la funcionària podrà sol·licitar la substitució del temps de lactància per un permís retribuït que acumule en jornades completes el temps corresponent".

Per acabar, cal cohonestar el dret de la treballadora amb el de la prestació del servei assistencial propi de l'organització en la qual exercix les seues funcions.

S'ha de partir de dos fets: el primer, el que en el mateix centre de treball exercix com a facultatiu el cònjuge d'aquella, i el segon, que la treballadora es compromet a preavisar amb un mes d'antelació les jornades completes en les quals lliurara per acumulació de les reduccions de jornada no gaudides.

Així doncs, d'una banda l'organització de l'hospital ha de permetre conèixer als diferents gestors (direcció mèdica i d'infermeria i supervisions d'infermeria) les guàrdies, torns i els dies que lliura el personal per poder organitzar l'adequada cobertura dels torns de treball amb suficient antelació, que considerem adequada en un mes, o una altra que es considere oportuna.

Per fi, vam recomanar a la Conselleria que donara les instruccions pertinents amb l'objecte que la interessada poguera gaudir de la reducció de jornada que té reconeguda durant una hora i mitjana a l'entrada al treball els dies que treballa de 8.00 h a 20.00 h i la resta, en còmput mensual o en el qual es considere més convenient, acumuladament en jornades completes a gaudir els dies que el cònjuge de la interessada preste serveis de guàrdia, prèvia comunicació d'aquella amb un mes d'antelació o el que es considere més convenient.

Esta recomanació no va ser acceptada i s'hi van al·legar dificultats les organitzatives que es generarien, com també que si admetien la nostra recomanació, els 20.000 treballadors del departament de salut podrien sol·licitar el mateix règim de concreció horària de la reducció, la qual cosa impediria garantir la prestació assistencial. Tenint en compte això, vam finalitzar la nostra investigació.

D'altra banda, en la queixa núm. 061398, sobre la concessió de permís per a acudir a un examen, la interessada manifestava que va ser convocada a la realització d'un examen final en la Universitat Jaume I de Castelló.

Com tenia torn de treball en el servei d'emergències sanitàries de 10.00 h a 22.00 h hores i l'examen era a les 9.00 h, va sol·licitar el pertinent permís i no va obtenir resposta, i per això va considerar denegada la seua petició. I, per tant, no va acudir a l'examen i va anar a treballar, però hi va trobar un substitut.

L'Administració va informar que no van contestar per escrit a la petició, la qual cosa és pràctica habitual en permisos deguts, i sols se'n sol·licita la justificació *a posteriori*; solament les denegacions són contestades explícitament.

A més, demostrava la seua sorpresa per la conducta de la interessada, ja que al llarg del curs acadèmic havia sol·licitat diversos permisos per a acudir a exàmens, i sempre havia actuat de la manera exposada, és a dir, preavisant i justificant.

El Decret 137/2003, de la Conselleria de Sanitat, és clar referent a això a l'hora de fixar el règim de permisos i llicències: el seu gaudi requerix que el treballador preavise i justifique i que l'Administració en faça l'autorització expressa si es donen les condicions per al gaudi.

En el cas investigat tal autorització expressa no es va produir.

És norma general en el procediment administratiu comú que les administracions públiques hagen de resoldre expressament les sol·licituds dels interessats en els terminis legalment establits. Si no és així, entren en joc les regles d'estimació o desestimació presumptes per silenci administratiu.

Per descomptat, el Decret 137/2003 no estableix normes específiques sobre el sentit del silenci en el cas de permisos i llicències. Sí que ho fa el Decret 166/1994, de 19 d'agost, d'adequació a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i estableix que, en l'àmbit de la Conselleria de Sanitat, el sentit del silenci administratiu serà negatiu quant a les peticions de permisos i llicències.

En el present supòsit, al marge de les regles consuetudinàries, la veritat és que la presumpció desestimàtoria del silenci administratiu va dur l'empleat a actuar correctament, entenent que havia d'incorporar-se al seu lloc de treball per entendre denegat el permís per a acudir a l'examen.

No podem acceptar com a pràctica habitual, al marge del sentit legal del silenci administratiu, la no-contestació escrita i expressa a les sol·licituds dels empleats que, estes sí, sempre es fan amb caràcter previ i per escrit.

El dret a obtenir una resolució sobre el que s'ha sol·licitat a l'administració obliga a esta a actuar diligentment.

En conseqüència, vam recomanar a la Conselleria de Sanitat que vetlara per l'estricta deure de contestar expressament, i en el menor temps possible, a les sol·licituds formulades pels interessats.

En el moment de redactar el present informe estem esperant que la Conselleria de Sanitat conteste a la nostra recomanació.

D'altra banda, en relació amb el descans setmanal, un empleat del servei de recollida de residus sòlids urbans de l'Ajuntament de Lliria va interposar la queixa núm. 070028.

L'interessat denunciava que treballava de dilluns a dissabte totes les setmanes i, a més el diumenge cada cinc setmanes, amb la qual cosa no gaudia d'un descans setmanal continuat de 48 hores.

L'informe emès per l'Ajuntament reconeixia la realitat dels anteriors fets i afegia que es treballa a tasca, de la qual cosa resulta que la jornada teòrica era de 37,5 hores setmanals, però la real, no arribava a les 35. Este sistema de treball va ser acordat amb la representació dels treballadors.

El Conveni col·lectiu per al personal laboral de l'Ajuntament de Lliria disposava que: “El personal gaudirà d'una pausa de 12 hores entre el final i l'inici de cada jornada. Així mateix, el personal tindrà dret a un descans setmanal 2 dies naturals o de 48 hores interrompudes des del cessament de la seua activitat fins que torne a treballar.”

Això comportava una millora respecte del mínim de descans setmanal establert en l'art. 37 de l'Estatut dels treballadors, que és de dia i mitjà ininterromput.

Treball a tasca i descans setmanal, ni són conceptes anàlegs, ni han d'interferir entre si.

El treball a tasca és una modalitat de distribuir el treball dins de la jornada, tot i que no està previst en les normes legals actualment vigents; sí que ho estava en l'extinta Llei de contracte de treball (art. 38), i d'altra banda és habitual en alguns sectors productius. La particularitat del treball a tasca consistix que la jornada de treball coincidix amb el temps emprat a realitzar determinat treball, de manera que una major diligència pot redundar en un estalvi de temps del que el treballador pot disposar. Algunes normes pactades continuen admetent-lo expressament i també la pràctica: per exemple, bustiades, venda de cupons de l'ONCE, rutes de comercials, etc.

Una qüestió distinta és la del descans setmanal: siga el que siga el règim de la jornada de treball, el descans setmanal ha de respectar els mínims establerts legalment o pactadament, tenint en compte que la força vinculant dels convenis col·lectius està garantida directament per l'art. 37.1 de la Constitució, i per això vam recomanar a l'Ajuntament de Lliria que prenguera les disposicions necessàries perquè els treballadors del servei de recollida de residus urbans gaudiren del descans setmanal establert en el conveni col·lectiu d'aplicació a este.

La nostra recomanació, que va ser remesa el 10 de juliol de 2007 i reiterada el 8 d'octubre de 2007, no ha rebut resposta.

D'altra banda, unes alumnes de la Universitat Politècnica de València van denunciar l'incompliment de l'horari de treball d'un professor de la Facultat de Belles Arts.

En la investigació (queixa núm. 070744) es va posar de manifest que els estatuts de la Universitat Politècnica de València atorguen als alumnes el dret a conèixer els horaris d'impartició de les assignatures.

L'alumne té dret a rebre un ensenyament teòric i pràctic de qualitat, però això no el convertix en fiscalitzador de l'activitat dels docents.

En segon lloc, la realitat dels fets denunciats no va poder ser constatada amb claredat, ja que, davant les afirmacions de les alumnes, existien uns fulls de signatura de la veracitat dels quals no era possible dubtar, en virtut del principi de bona fe.

Per acabar, el fet que durant determinades jornades la docència consistira en la correcció en classe de pràctiques i la classe finalitzara, precisament, quan totes i cadascuna de les pràctiques hagueren estat corregides, ha d'emmarcar-se en la llibertat d'ensenyament consagrada per l'art. 27.1 de la Constitució, i és, d'altra banda, una pràctica comuna en la manera de prestar determinats treballs (una altra expressió del treball "a tasca").

Finalment, quant a les tutories dels docents universitaris, és pràctica generalitzada oferir als alumnes un temps setmanal per a este, en les quals el professor està disponible, però prèvia comunicació pels alumnes.

8. Sancions

Un policia local de Benidorm va denunciar en la queixa núm. 070169 el nombre desproporcionat de diversos expedients disciplinaris que li havien estat incoats.

L'interessat era membre del Sindicat d'Empleats Públics de la Comunitat Valenciana (SEP-CV), a més de secretari del Sector de Policia Local i Secretari de la corresponent secció sindical en l'Ajuntament de Benidorm.

En el seu escrit de queixa, l'interessat va referir diverses actuacions portades a terme pels comandaments de la Policia Local de Benidorm en relació amb els serveis que ell havia d'exercir i les condicions en les quals havia de fer-ho, però estes actuacions es referien fonamentalment als anys 2004 i 2005, i l'art. 15.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, per la qual ens regim, va impedir que investigàrem estos fets per haver transcorregut més d'un any.

No obstant això, hi havia altres dos fets recents sobre els quals sí que vam poder pronunciar-nos.

Es tractava de la incoació de dos expedients disciplinaris a l'interessat:

- el primer, prenent com base la resolució d'una Sentència d'un jutjat d'instrucció de Benidorm que va condemnar l'interessat com a autor d'una falta d'injúries a l'intendent del Cos de la Policia Local de Benidorm. L'interessat va apel·lar esta sentència, i l'Audiència Provincial d'Alacant va revocar-la d'instància i va absoldre l'interessat de la falta imputada; conseqüència d'això va ser el sobreseïment de l'expedient disciplinari.
- El segon, com a conseqüència d'un escrit de l'intendent principal en cap, en relació amb un altre escrit que l'interessat havia presentat al Sr. alcalde-president de l'Ajuntament de Benidorm, en el qual s'interessava que els components de la secció

d'educació vial que representen l'Ajuntament de Benidorm en els centres escolars en la seua campanya d'educació vial, tinguen la titulació adequada, açò és, siguen titulats en educació viària per a professors amb estudis universitaris i que els titulats com a educadors extraescolars siguen col·laboradors dels primers.

Una vegada descartat que la primera falta tipificada en el plec de càrrecs fóra tal, esqueia examinar la segona, segons la qual l'escrit presentat per l'autor de la queixa va constituir un acte o declaració que vulnerava els límits del dret d'acció sindical.

Per saber quins són estos límits, vam examinar el parer sobre això del Tribunal Constitucional i ens vam detenir en la seua Sentència 198/2004, de 15 de novembre, sobre l'exercici de l'activitat sindical.

Segons el nostre parer, tenint en compte la jurisprudència constitucional sobre l'exercici de l'activitat sindical, el fet de sol·licitar determinada qualificació per a seleccionar els policies locals que haurien de portar a terme una campanya d'educació viària en els col·legis de Benidorm s'emmarcava plenament en l'exercici de l'activitat sindical i no va comportar de cap manera desbordar els seus límits.

L'escrit estava redactat amb formal correcció (acabava amb “reba una respectuosa salutació”), si bé en la part central deixava la possibilitat que la selecció es realitzara sobre la base de “criteris personals, familiars o amiguismes”; això, d'acord amb la doctrina constitucional exposada, al nostre parer excedia els límits de l'exercici de la llibertat sindical, ja que implicava una acusació *ad cautelam* que no tenia justificació i que era innecessària a fi de la petició que es va realitzar, i presumia per endavant que la selecció dels policies formadors es faria infringint l'ordenament jurídic. Per tant, no vam observar una inadequada tipificació d'esta conducta, sense perjudici de la sanció que per esta poguera imposar-se.

Quant a la tercera falta, ens vam abstenir de valorar-la, ja que, com el propi plec de càrrecs indicava, es trobava prescrita.

Per això, vam recomanar a l'alcalde de Benidorm que, fóra quin fóra l'estat en què es trobara el procediment sancionador a què es referixen els antecedents esmentats, revisara d'ofici tots els actes administratius tendents a deixar sense efecte la sanció que s'haguera pogut derivar de la primera falta tipificada.

En contestació a la nostra recomanació, l'Ajuntament de Benidorm ens va traslladar la proposta de resolució de l'expedient sancionador, la qual coincidia plenament amb els nostres arguments.

9. Drets sindicals

El Sindicat de Treballadors de l'Administració-IV i, posteriorment, el Sindicat de Treballadors i Empleats de l'Administració, van denunciar el comportament de l'Agència Local de Desenvolupament de l'Ajuntament d'Alacant quant al dret

d'informació passiu reconegut com a contingut de la llibertat sindical (queixa núm. 061303).

L'interessat, i altres persones en qualitat de delegats de personal o secretari general del Sindicat de Treballadors de l'Administració (STA-IV), i posteriorment del Sindicat d'Empleats i Treballadors de l'Administració (SETA), van presentar diversos escrits per sol·licitar determinada informació de caràcter sindical, però la resposta que els van donar va ser desigual.

Partim del supòsit que l'interessat ostentava, en el moment de resoldre, la condició de delegat sindical, i en el passat, de delegat de personal.

En conseqüència, centrem l'anàlisi de si es va vulnerar el dret a la llibertat sindical reconegut en l'art. 7 de la Constitució.

La Llei orgànica 11/1985, de 2 d'agost, de llibertat sindical, en el seu art. 10.3 diu que:

Els delegats sindicals, en el cas que no formen part del comitè d'empresa, tindran les mateixes garanties que les establides legalment per als membres dels comitès d'empresa o dels òrgans de representació que s'establisquen en les administracions públiques, així com els següents drets,, llevat del que es poguera establir per conveni col·lectiu:

1. Tenir accés a la mateixa informació i documentació que l'empresa pose a la disposició del comitè d'empresa, i els delegats sindicals estan a guardar sigil professional en aquelles matèries en les quals legalment escaiga.
2. Assistir a les reunions dels comitès d'empresa i dels òrgans interns de l'empresa en matèria de seguretat i higiene o dels òrgans de representació que s'establisquen en les administracions públiques, amb veu però sense vot.
3. Ser escoltats per l'empresa prèviament a l'adopció de mesures de caràcter col·lectiu que afecten els treballadors en general i els afiliats al seu sindicat en particular, i especialment en els acomiadaments i sancions d'estos últims.

Quant al dret d'informació passiva dels delegats de personal, es troba recollida en l'Estatut dels treballadors:

- 1r. Rebre informació, que li serà facilitada trimestralment, almenys, sobre l'evolució general del sector econòmic al qual pertany l'empresa, sobre la situació de la producció i les vendes de l'entitat, sobre el seu programa de producció i evolució probable de l'ocupació en l'empresa, així com sobre les previsions de l'empresari sobre la realització de nous contractes, amb indicació del nombre d'estos i de les modalitats i tipus de contractes que seran utilitzats i dels supòsits de subcontractació.
- 2n. Rebre la còpia bàsica dels contractes a què es referix el paràgraf a) de l'apartat 3 de l'article 8 i la notificació de les pròrrogues i de les denúncies corresponents a estos, en el termini dels deu dies següents a aquell que tinguen lloc.
- 3r. Conèixer el balanç, el compte de resultats, la memòria i, en el cas que l'empresa revestisca la forma de societat per accions o participacions, dels altres documents que es donen a conèixer als socis, i en les mateixes condicions que ells (...).

6é. Conéixer els models de contracte de treball escrit que s'utilitzen en l'empresa, com també els documents relatius a la terminació de la relació laboral.

7é. Ser informat de totes les sancions imposades per faltes molt greus.

8é. Conéixer, trimestralment com a mínim, les estadístiques sobre l'índex d'absentisme i les seues causes, els accidents de treball i malalties professionals i les seues conseqüències, els índexs de sinistralitat, els estudis periòdics o especials del medi ambient laboral i els mecanismes de prevenció que s'utilitzen (...).

Les respostes a les peticions va ser diversa, i així, vam considerar que no es va respectar el dret a rebre informació en algunes de les sol·licituds, i en unes altres sí. Per exemple, als representants dels treballadors no se'ls reconeix el dret a tenir accés a totes les actes dels òrgans rectors de les empreses. Per contra, la mera relació de places que componen una plantilla no acompanyada de la motivació de la creació d'estes, que, encara que és decisió que correspon a l'Administració, ha de ser coneguda per la representació sindical per poder efectuar la defensa dels drets dels treballadors que tant els textos nacionals com internacionals els reconeixen. De la mateixa manera, la còpia bàsica dels contractes de treball tampoc dona informació, ni sobre la justificació de la necessitat de la contractació ni sobre les funcions que ha d'exercir la persona contractada, màximament tenint en compte que el conveni col·lectiu d'aplicació no defineix les funcions de cada categoria professional.

Quant a la negociació i els esborranys de la relació de llocs de treball, l'únic esment que es fa d'estes és en l'art. 4.1 del vigent conveni col·lectiu i s'hi diu que es negociarà, raó que avala més encara el que els sindicats disposen de tota la informació pertinent per a la menor defensa dels seus afiliats.

Sobre relacions de llocs de treball i administració local vam tramitar, al moment oportú, una queixa d'ofici (núm. 23/05), en la qual, entre altres coses, dèiem:

Una de les primeres conclusions que extraiem de la investigació és la confusió existent entre les plantilles i les RPT, de manera que hi ha corporacions que tenen plantilla, la majoria plantilles i RPT com a instruments anàlegs i les menys plantilles i RPT com a documents ben diferenciats. En annexar-se la plantilla al pressupost és habitual que anualment s'aproven les plantilles i les RPT tot i que no hagen existit modificacions en estes. Alguna corporació té catàleg de llocs de treball, com un tercer gènere.(...)

Quant al procediment d'elaboració, atesos els antecedents legislatius referits, no hem considerat oportú investigar-lo, i ens hem limitat a dues qüestions bàsiques: l'òrgan que aprova la RPT i la publicitat donada a esta. Quant a la primera, es tracta del Ple d'acord amb el que disposen els articles 22.2.i) (ajuntaments) i 33.2.f) (diputacions) de la Llei de bases de règim local (...). La publicitat, com a reglaments que són, és necessària i en tots els casos s'ha fet mitjançant inserció en els butlletins oficials de la província.(...).

I quant a la negociació de les relacions de llocs de treball, també en l'àmbit de l'Administració local, en l'expedient de queixa núm. 060851, s'indicava que:

I entre estes activitats es troben les de control establides en el art 64 de l'Estatut dels treballadors, que en opinió del TS no s'esgoten en el simple accés a la informació

general, sinó que imposen el deure dels representants de mantenir informats els seus representats en tots els temes que directament o indirectament puguen tenir repercussió en les relacions laborals. I això perquè, com ha assenyalat el TC (SSTC 94/1995, 168/1996 entre altres) eixa transmissió de notícies, eixe flux d'informació entre sindicats i afiliats, entre delegats sindicals i els treballadors, és el fonament de la participació, permet l'exercici total d'una acció sindical, propicia el desenvolupament de la democràcia i del pluralisme sindical, i en definitiva constitueix un element essencial del dret fonamental a la llibertat sindical.

Per la seua banda, l'amplitud de l'art. 10 de la Llei orgànica de llibertat sindical, permet incloure-hi, sense debats referent a això i sense diferències entre els representants, l'obligació de remissió d'informació a cadascun dels delegats sindicals de manera personalitzada, independentment que qui s'integren en el comitè d'empresa la reben perquè pertanyen a eixe òrgan.

Així, tots els representants legals tenen dret a la informació siga quina siga eixa informació, és a dir, no importa si esta afecta a temes generals o particulars, i amb independència de si la matèria esta relacionada directament amb els afiliats o amb la resta dels treballadors (per totes SSTS de 3-2-1999 ,11-3 1999).

Per tant, vam recomanar a l'Ajuntament d'Alacant que fera tot el possible perquè es compliren les obligacions d'informació que la Llei orgànica de llibertat sindical reconeix als representants dels treballadors; la recomanació va ser acceptada.

10. Altres qüestions relatives a l'ocupació pública

Després de la promulgació del Decret del Consell que va regular la carrera del personal sanitari adscrit a la Conselleria de Sanitat, altres col·lectius d'empleats públics pertanyents a professions sanitàries van impetrar la nostra empara perquè els fóra aplicada aquella norma: es tractava de veterinaris que presten serveis en la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació (queixa núm. 070502 i acumulades) i d'ATS/DUE que presten serveis per a residències de majors de la Conselleria de Benestar Social (queixes 070520 i acumulades).

Després de rebre els informes de la Conselleria de Justícia i Administracions Públiques, vam concloure la investigació, atés que la carrera professional dels empleats sanitaris es regula en el Decret 66/2006, i tot i que en el seu preàmbul fa referència a la Llei d'ordenació de les professions sanitàries, en el seu articulat afegix dos requisits més per a ser d'aplicació:

El present sistema de carrera professional resulta d'aplicació a les persones que tenen llicenciatura o diplomatura, incloses en els articles 6 i 7 de la Llei d'ordenació de les professions sanitàries, adscrits a la Conselleria de Sanitat i que ostenten la consideració de personal sanitari, d'acord amb el que disposa el Decret 71/1989, de 15 de maig, del Consell.

A més, afegíem, que l'Estatut bàsic de l'empleat públic, aprovat per Llei 7/2007, estableix en el seu art. 2.3, relatiu al seu àmbit d'aplicació, que:

El personal docent i el personal estatutari dels serveis de salut es regiran per la legislació específica dictada per l'Estat i per les comunitats autònomes en l'àmbit de les seues respectives competències i pel que hi ha previst en el present Estatut,

excepte el capítol II (dret a la carrera professional) del títol III, excepte l'article 20, i els articles 22.3, 24 i 84.

VII. SERVEIS I RÈGIM JURÍDIC DE LES ENTITATS LOCALS

1. Introducció

Les queixes formulades per la ciutadania sobre esta matèria durant el 2007 fan un total de 343, el que representa el 18% del total de queixes presentades.

De les 343 queixes presentades, només se n'han inadmes 42, el que representa el 12%, i se n'han tancat un total de 192 (55,98%), de les quals 116 s'han solucionat de manera favorable per al ciutadà.

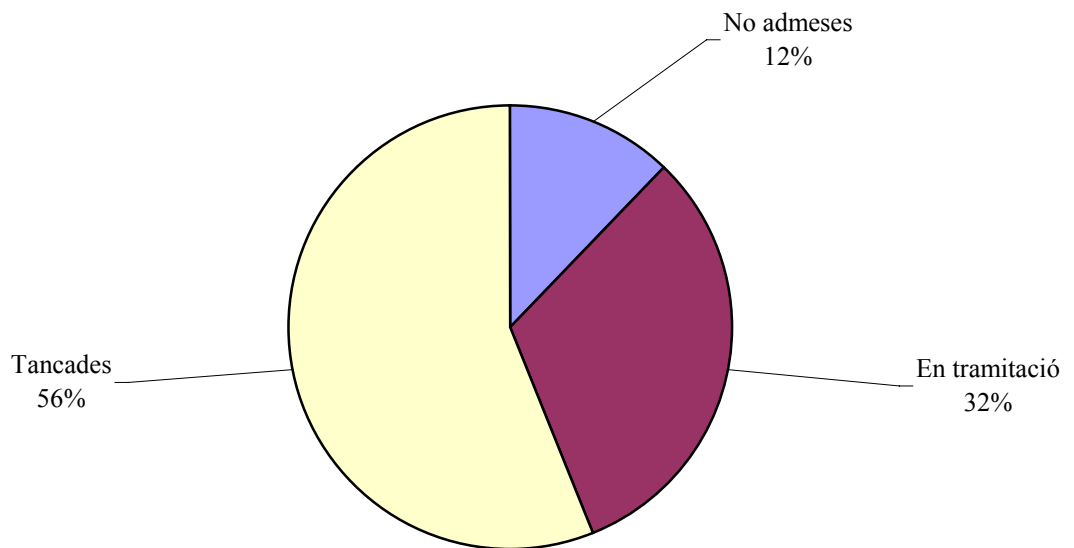
En matèria de serveis i règim jurídic de les entitats locals s'han dictat un total de 20 recomanacions, de les quals 18 han estat acceptades per les administracions públiques a què anaven dirigides.

Quant a la distribució de les queixes per matèries, volem destacar les 22 queixes presentades sobre problemes relacionats amb el subministrament d'aigua potable; 17 sobre vies públiques urbanes, 25 sobre la recollida de residus sòlids urbans; 56 en matèria d'ordenació i control del trànsit, de les quals 31 corresponen a la tramitació d'expedients sancionadors; 26 en matèria de responsabilitat patrimonial i, finalment, 90 sobre l'exercici del dret de petició.

2. Serveis i règim jurídic de les entitats locals en xifres

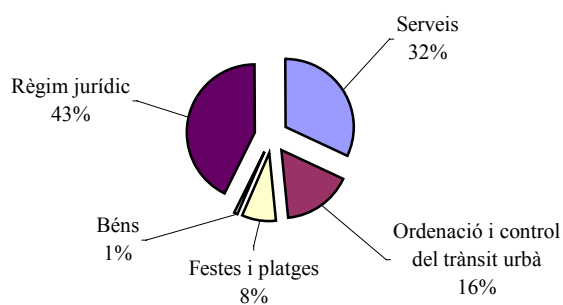
2.1. Anàlisi quantitativa

No admeses	42	12,24%
En tramitació	109	31,78%
♦ <i>En tràmit normal</i>	109	31,78%
♦ <i>Suspeses</i>	0	0,00%
Tancades	192	55,98%
♦ <i>Per solució</i>	82	23,91%
♦ <i>Se solucionarà</i>	34	9,91%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	44	12,83%
♦ <i>Altres motius</i>	12	3,50%
♦ <i>Resolucions</i>	20	5,83%
• Acceptades	18	5,25%
• No acceptades	2	0,58%
Total queixes	343	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea de Serveis i Règim Jurídic	Queixes
Serveis	110
<i>Subministrament d'aigua potable</i>	22
<i>Obres públiques</i>	14
<i>Vies públiques urbanes</i>	17
<i>Recollida de residus sòlids urbans</i>	25
<i>Neteja pública</i>	1
<i>Sanitat local</i>	3
<i>Transport col·lectiu urbà de viatgers</i>	2
<i>Altres serveis municipals</i>	26
Ordenació i control del trànsit urbà	56
<i>Ordenació del trànsit urbà</i>	25
<i>Expedients sancionadors</i>	31
Festes i platges	27
<i>Realització d'espectacle pirotècnic en festes populars</i>	27
Béns	3
<i>Béns, utilització i explotació</i>	3
Règim jurídic	147
<i>Responsabilitat patrimonial</i>	26
<i>Contractació</i>	3
<i>Associacions de veïns</i>	10
<i>Dret de petició</i>	90
<i>Altres queixes de règim jurídic</i>	18
Total de l'Àrea de Serveis i Règim Jurídic	343



3. Serveis

3.1. Subministrament d'aigua potable

Hem de ressenyar en este apartat de l'informe alguns expedients de queixa que versen sobre les següents matèries, corresponents a les queixes a què ens referirem seguidament:

- La queixa núm. 051601 tenia com a objecte la falta de resposta de l'Ajuntament de San Miguel de Salinas a l'escrit d'al·legacions formulat pel ciutadà que es va dirigir a esta institució en el tràmit d'informació pública del padró de serveis d'aigua i escombraries de la Ciutat de les Comunicacions del tercer trimestre de 2003.

- En l'expedient relatiu a la queixa núm. 070534, l'Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris, en representació d'un dels seus associats, posava de manifest que este era propietari d'un habitatge en el terme municipal de Montroi; en esta urbanització el subministrament d'aigua potable incomplix els paràmetres de terbolesa establits en el Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, en el qual es regulen els criteris sanitaris de la qualitat d'aigua de consum humà.

- Finalment, en l'expedient de queixa núm. 070155 el ciutadà manifestava que havia intentat canviar al seu nom el contracte de subministrament d'aigua potable d'un habitatge de la seua propietat i l'empresa municipal encarregada de gestionar el servei no li ho permetia si prèviament no abonava un deute pendent de pagament de l'anterior propietari.

Passem a analitzar l'actuació de la institució en estos tres expedients.

El primer, amb número de referència 051601.

Després d'haver practicat diversos requeriments per a la remissió del preceptiu informe municipal, el vam rebre en esta institució i és del següent tenor:

Que les irregularitats procedimentals i de cobrament a les quals fa referència l'autor de la queixa no són totals ja que este ajuntament realitza els padrons d'aigua de tot el municipi d'acord amb les tarifes que figuren en les ordenances en vigor. El fet que estes tarifes no siguen del gust de l'autor de la queixa no les invaliden i, en cas que considere que eixes ordenances no s'ha elaborat correctament, el que hauria d'haver fet és recórrer-les seguint els procediments legals establits.

Les seues acusacions pel que fa al procediment de lectura de comptadors, etc. són gratuïtes i no provades i, en qualsevol cas, haurien de referir-se a rebuts i lectures de comptador concrets, no limitar-se a llançar acusacions genèriques que afecten la gestió de recaptació municipal per veure si "alguna cosa" cola.

Quant al retard amb el cobrament de rebuts, es va produir per causes determinades que van ser les següents:

L'ajuntament cobrava el total del rebut d'aigua consumida per la urbanització Ciutat de les Comunicacions a l'entitat responsable d'esta. Quan es va assumir el servei, les

dades que constaven en poder de l'ajuntament eren quasi inexistent i per això va caldre elaborar el corresponent padró, revisar comptadors i iniciar la lectura d'estos, el que va dur un temps considerable, encara que no creiem que això produísca "indefensió" si bé pot haver causat molèsties per haver facturat amb retard. La facturació, no obstant això, ha estat feta amb totes les garanties com habitualment es fa, cosa que no impedisca que, en alguna ocasió aïllada, es pugui produir algun error de lectura o facturació; en este cas escau la seua rectificació.

Els padrons d'aigua s'aproven periòdicament (cada trimestre) i es publiquen en el BOP com és preceptiu.

Però no consta en els antecedents en este expedient que se li haguera comunicat resposta o resolució a l'autor d'esta queixa.

Com que l'actuació descrita podria no ser prou respectuosa amb els drets del promotor de la queixa i, deixant constància de l'excessiva dilació en la remissió de la informació municipal reiteradament requerida per esta institució, vam efectuar els següents raonaments.

L'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, estableix, en els seus paràgrafs primer i tercer, el següent:

1. L'Administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la qualsevol que siga la seua forma d'iniciació (...).
3. Quan les normes reguladores dels procediments no fixen el termini màxim per a rebre la notificació, este serà de tres mesos (...).

Per altra banda, l'article 89 de la citada Llei 30/1992, en el seu quart paràgraf, prescriu: "4. En cap cas podrà l'Administració abstenir-se de resoldre sota pretext de silenci, obscuritat o insuficiència dels preceptes legals aplicables al cas (...)".

I, en tot cas, en l'article 17, segon paràgraf, de la Llei 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, estableix com a competència d'esta institució: "(...) vetlar perquè l'Administració resolga expressament, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i els recursos que li hagen estat formulats".

El dret a obtenir una resolució sobre el que hom demana a l'Administració imposa a esta un termini màxim per a resoldre, amb la finalitat d'evitar esperes interminables del ciutadà, sota pena d'aplicar regles del silenci positiu o negatiu.

Clarament ho formula l'exposició de motius de la citada llei: "el silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser un institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua administració no atenga eficaçment i amb celeritat deguda les funcions per a les quals s'ha organitzat".

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que acudix a ella i el mínim que ha d'oferir-li una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant una de les manifestacions legislatives del dret a obtenir una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir escrupolosament amb les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura de tots els tràmits que constitueixen l'expedient,

prové directament del mandat contingut en l'article 103 de la Constitució, i exigeix una Administració eficaç que servix amb objectivitat als interessos generals i que actua amb submissió plena a la llei i al dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució en el seu article 9.3.

Davant el resultat de la investigació practicada per esta institució, es va recomanar a l'Ajuntament de San Miguel de Salinas que, en situacions com l'analitzada, extreme al màxim el compliment dels deures legals continguts en l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

En el moment de redactar el present informe, l'Ajuntament de San Miguel de Salinas no ha contestat a esta institució sobre l'acceptació d'esta resolució.

D'altra banda, en el cas de l'expedient de queixa núm. 070534, com ha quedat indicat, l'Associació Valenciana de Consumidors i Usuaris, representada per un dels seus associats, manifestava que va remetre escrit a la Conselleria llavors denominada de Territori i Habitatge, en què indicava que aquell ciutadà era propietari d'un habitatge unifamiliar en la urbanització denominada Balconada de Montroi, en el municipi de Montroi, i que el subministrament d'aigua potable en el referit habitatge incomplix els paràmetres de terbolesa exigits en el Reial decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'establixen els criteris sanitaris d'aigua de consum humà, i per això va sol·licitar que aquell ajuntament pal·liara esta problemàtica.

Amb l'objecte de contrastar les al·legacions formulades pel ciutadà, vam demanar que ens indicaren si hi havia previsió temporal d'adoptar alguna resolució i/o mesura que solucionara la problemàtica.

Una vegada efectuats els requeriments previstos en la llei reguladora d'esta institució, en el moment de redactar el present informe encara no hem rebut la informació sol·licitada.

Finalment, en l'expedient de queixa núm. 070155, el problema plantejat pel ciutadà, recordem, feia referència al fet que havia intentat canviar la titularitat del contracte de subministrament d'aigua potable d'un habitatge que havia adquirit per a figurar-hi com a titular, i que l'empresa encarregada de la gestió d'este servei no li ho permetia si prèviament no cancel·lava un deute pendent contret per l'anterior propietari de l'habitatge.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, vam requerir a l'Ajuntament de Xàbia que ens remetera un informe sobre les següents qüestions:

a) Detall de les actuacions dirigides contra l'anterior propietari per a cobrar l'import degut.

En relació amb este concret punt, l'ajuntament no acredita haver intentat el cobrament del deute pendent a l'anterior propietari.

b) Còpia de la normativa municipal que permet exigir-li el pagament al nou propietari.

L'Ajuntament ens va remetre un informe elaborat per la Gerència de l'empresa Aigües Municipals de Xàbia, SA (AMXASA) en el qual no es fa constar cap fonament jurídic per a exigir el deute pendent al nou propietari.

La mercantil AMXASA tractava de justificar el cobrament a l'adquirent de l'habitatge en virtut del contingut de la clàusula V del contracte subscrit per l'anterior propietari en el qual s'establix que:

(...) en cas que l'abonat traspasse la titularitat d'algun dels habitatges o locals per als quals se signa este contracte a altra persona, haurà de posar-ho en coneixement de l'empresa i obtenir la signatura del nou contracte per part del nou usuari. Si no es fa així, continuarà ell sent directament deutor a l'empresa dels debèits que per aplicació de l'art. 2 d'este contracte es produïsquen en relació amb l'habitatge o local en qüestió. Sense perjudici de satisfer la compensació establida en l'art. 36-B per la infracció comesa.

Precisament, tal com es desprén del contingut d'esta clàusula contractual, l'antic abonat i titular del contracte —no el nou adquirent— és únicament i exclusivament el responsable del pagament del deute pendent i qui ha comés la infracció de no informar l'empresa del canvi de titularitat produït.

En l'informe municipal també es feia referència a l'art. 8 del Reglament del servei com a fonament per a exigir el pagament al nou adquirent. No obstant això, a tenor del seu contingut, que transcrivim a continuació, no preveu expressament l'obligació de pagar el deute pendent per part de l'adquirent de l'habitatge:

Quan el titular d'un contracte de subministrament d'aigua potable aliene, cedisca, renuncie, arrende, subarrende o traspasse el domicili o dret d'ocupació de la finca, habitatge, local de negocis o indústria que gaudira del subministrament, haurà de sol·licitar de l'empresa la baixa de l'abonament o contracte corresponent. El nou adquirent o titular sol·licitarà de l'empresa el subministrament d'aigua al seu nom i complirà tots els requisits necessaris per al nou contracte. L'incompliment de les normes citades es considerarà infracció.

Finalment, en relació amb l'últim argument exposat per l'ajuntament, en el sentit que els rebuts impagats inclouen un impost d'obligat compliment com és el cànon de sanejament, cal notar que l'art. 27.4 de la Llei 2/1992, de 26 de març, de sanejament de les aigües residuals de la Comunitat Valenciana, imposa l'obligació d'exigir el seu pagament a l'abonat titular del contracte —no al nou adquirent de l'habitatge: “en el cas que el cànon de sanejament no siga satisfet en el període d'ingrés voluntari, podrà utilitzar-se la via de constreyniment per a la seua exacció.”

Les quantitats degudes deriven d'un consum d'aigua generat per l'anterior propietari de l'habitatge, el cobrament del qual no pot derivar-se injustament contra el nou adquirent de l'immoble, ja que no ens trobem davant unes despeses que graven l'habitatge amb efectes reals que puguen perjudicar els adquirents de bona fe (no estem davant una afecció legal).

En virtut de totes estes argumentacions, vam considerar convenient recomanar a l'Ajuntament de Xàbia que iniciara els tràmits oportuns per a exigir el pagament del deute a l'anterior propietari i, amb independència del seu resultat, efectuara al més aviat possible el canvi de titularitat del contracte a favor de l'actual propietari de l'habitatge.

L'Ajuntament va manifestar a esta institució l'acceptació de la indicada recomanació.

3.2. Obres públiques

En la queixa núm. 051230, l'associació de veïns Monchells de Peñíscola manifestava que la urbanització Les Talaies no té alguns serveis bàsics; per exemple no hi ha clavegueram, i part de la urbanització aboca les aigües residuals directament a la muntanya, i tampoc hi ha fosses sèptiques; que el servei de proveïment d'aigua potable el presta una empresa privada que planteja preus abusius; conclouien que l'origen del problema està en el fet que l'obra no ha estat rebuda per l'Ajuntament de Peñíscola.

L'associació autora de la queixa denuncia que, a pesar de totes estes insuficiències, especialment pel que fa al sanejament, l'Ajuntament està desenvolupant un pla de reforma interior mitjançant el qual pretén ampliar la urbanització.

Davant les al·legacions exposades, vam demanar informe a l'Ajuntament de Peñíscola en el qual preguntaven pels aspectes següents:

- Indiquen les raons per les quals la urbanització té les deficiències exposades, així com les actuacions que realitzaran per a resoldre esta situació, especialment quant a la inexistència de clavegueram i enllumenat públic en algunes zones i també el deficient estat de les vies.
- Assenyalen si la urbanització ha estat rebuda per l'Ajuntament i en altre cas les raons per les quals no ho ha estat.
- Quant al servei d'aigua potable, indiquen les raons per les quals no ha estat municipalitzat, com també si es va obrir expedient de municipalització d'acord amb el que hi ha establert en el 86.3 de la LBRL.
- Respecte de les tarifes que cobra l'empresa subministradora actualment, indiquen si han estat aprovades pel Ple i Comissió de Preus de la Comunitat Valenciana, així com si efectivament es cobren conceptes addicionals.
- Indiquen les raons per les quals no s'ha donat contestació al recurs de reposició i d'al·legacions a què es fa referència, així com si els resoldran.
- Quant al PRI, remetent documentació justificativa —informes tècnic i jurídic— que avale l'actuació, així com informen del seu estat de tramitació actual. Remeten, en cas que n'hi haja, l'avaluació d'impacte ambiental i el preceptiu informe de la Confederació Hidrogràfica així com de la Conselleria competent en matèria de sanejament i depuració respecte de les aigües residuals que plantejarà la nova actuació.

Posteriorment, es va rebre ofici de l'Ajuntament, el qual, en extracte, posava de manifest el següent:

No li, consta a l'ajuntament, la recepció de les obres d'urbanització de vials del sector I del polígon IV del sòl urbà Les Talaies. Per a això seria necessària l'aportació de certificat tècnic de correcta execució de les obres, el qual no consta.

En l'acord d'aprovació provisional del programa d'actuació integrada que afecta el sector, s'exigix a l'urbanitzador adjudicatari l'assumpció de l'adequada urbanització de la xarxa viària actual i zones verdes de la totalitat del sector. El promotor va aportar el pla d'etapes i disposicions tècniques i estan pendents d'informe dels serveis tècnics municipals.

L'acord d'aprovació provisional és un acte de tràmit i per tant, segons el parer de l'ajuntament, no admet recurs de reposició, segons jurisprudència del TS.

L'1/06/2005 es va aprovar definitivament l'homologació sectorial i pla de reforma interior que afecta l'actuació.

Les tarifes que cobra la subministradora són aprovades per la Comissió de Preus de la Comunitat Valenciana.

Davant esta informació i com que la persona interessada no va presentar al·legacions, vam resoldre l'expedient d'acord amb les consideracions següents.

La no-aportació de nombrosa documentació per part de l'ajuntament impeditx realitzar majors consideracions quant als aspectes de fons relatius a la legalitat dels plans i programa presentats.

No obstant això, resulta possible realitzar algunes consideracions d'interés per als interessats.

En primer terme, i quant a l'objecte principal de la queixa, relatiu a l'adequació de la urbanització en la zona, s'indica que s'ha imposat a l'urbanitzador l'obligació d'escometre les obres corresponents, el que vam considerar que determinarà la regularització urbanística de la zona consolidada. Haurà d'efectuar-se això anterior de manera que es garantisca en tot moment que les obres s'efectuen el més prompte possible i amb la qualitat necessària, sense que això comporte una despesa excessiva i desproporcionada per als propietaris. En el moment actual del procediment i amb la informació rebuda resulta impossible realitzar un pronunciament major.

Quant al subministrament d'aigua, que es troba en mans privades, hem de recordar a l'ajuntament que, segons els articles 25, 26 i 86.3 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local (LBRL), este servei és públic, de competència exclusiva municipal i té caràcter mínim i reservat, i per això ha de ser municipalitzat per l'ajuntament, i que constituïx una situació transitòria i irregular la prestació privada del servei si esta no té una vinculació amb l'ajuntament, el qual, com a titular del servei, ha de disposar la forma de gestió.

Com a conclusió es van realitzar a l'Ajuntament de Peñíscola les següents recomanacions i recordatoris de deures legals:

1. Que es facen les actuacions corresponents per a garantir en l'espai de temps més breu possible l'adequada urbanització del sector al qual fan referència els interessats en este expedient.
2. Li recorde el deure legal de municipalitzar el servei de proveïment d'aigua en poblacions, i que a este efecte ha d'iniciar el corresponent expedient a l'empara del que hi ha establert en l'article 86.3 de la LBRL.
3. Li recomane que, en endavant, done contestació expressa als escrits que presenten els interessats amb independència de la seua qualificació jurídica, i això de conformitat amb el que estableix l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Com que no hem rebut el preceptiu informe de l'Ajuntament de Peñíscola sobre si accepta o no el contingut de la nostra resolució, i una vegada efectuats requeriments a este efecte en dates 22 de maig de 2006 i 28 de juliol del mateix any, el 12 de març de 2007 vam remetre un escrit a l'Ajuntament per comunicar-li el tancament de l'expedient amb expressa declaració d'hostilitat.

D'altra banda, en la queixa núm. 060131 es manifestava que, després de les obres d'asfaltat del camí d'accés a la seua propietat executades per l'Ajuntament d'Agullent, este no resulta gens funcional, i que comporta per a ell un greuge comparatiu amb la resta de propietaris que tenen accessos adequats als seus respectius immobles.

En qualsevol cas, convé tenir present que també era objecte d'esta queixa el fet que este ciutadà va presentar un escrit davant l'Ajuntament d'Agullent en el qual sol·licitava que es realitzaren les entrades d'accés a la seua finca correctament, sense que se li haguera notificat cap resolució.

Tenint en compte que l'actuació descrita podria no ser suficientment respectuosa amb els drets del promotor de la queixa, esta institució va demanar a l'ajuntament que considerara una sèrie d'arguments que hi havia en la resolució, els quals són, en definitiva, els següents:

L'article 42, en els paràgrafs primer i tercer, de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú, i la seua modificació posterior continguda en la Llei 4/1999, de 13 de gener, estableix que:

1. L'Administració està obligada a dictar resolució expressa en tots els procediments i a notificar-la qualsevol que siga la seua forma d'iniciació (...).
3. Quan les normes reguladores dels procediments no fixen el termini màxim per a rebre la notificació, este serà de tres mesos.

D'altra banda, l'article 89 de la citada Llei 30/1992, en el quart paràgraf, prescriu:

4. En cap cas podrà l'Administració abstenir-se de resoldre sota pretext de silenci, obscuritat o insuficiència dels preceptes legals aplicables al cas (...)."

I, en tot cas, en l'article 17, segon paràgraf, de la Llei 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, s'indica com a competència d'esta institució:

(...) vetlar perquè l'Administració resolga expressament, dins del termini i en la forma escaient, les peticions i els recursos que li hagen estat formulats.

El dret a obtenir una resolució sobre el que ciutadà demana a l'administració imposa a esta un termini per a resoldre, amb la finalitat d'evitar esperes interminables, sota pena d'aplicar regles de silenci positiu o negatiu. Clarament ho formula l'exposició de motius de la llei citada:

El silenci administratiu, positiu o negatiu, no ha de ser un institut jurídic normal, sinó la garantia que impedisca que els drets dels particulars es buiden de contingut quan la seua administració no atén eficaçment i amb la celeritat adequada les funcions per a les quals s'ha organitzat.

L'administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudix, i no ha de donar més del que pot fer i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement cal esperar-ne, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant una de les manifestacions legislatives del dret a obtenir una resolució expressa dins de termini.

L'obligació administrativa de complir expressament les normes que regixen els procediments, tenint la màxima cura de tots els tràmits que constitueixen l'expedient, prové directament del mandat constitucional de l'article 103 d'una administració eficaç que servix objectivament els interessos generals i que actua amb total submissió a la llei i al dret, una submissió que s'articula mitjançant la subjecció de l'actuació pública al procediment administratiu establert per la llei i segons els principis garantits per la Constitució espanyola en el seu article 9.3.

Atenent a tot el que hem exposat, vam recordar a l'Ajuntament d'Agullent el deure de donar compliment immediat al que hi ha establert en els articles 42 i 89 de la Llei 30/1992, a fi de dictar resolució sobre el que sol·licitava l'autor de la queixa i comunicar-se-la de forma expressa.

L'Ajuntament d'Agullent va acceptar el contingut de la resolució dictada per esta institució.

3.3. Vies públiques urbanes

En esta matèria, volem fer referència a l'expedient de queixa núm. 060556.

El ciutadà que es va dirigir a esta institució denunciava que va presentar un escrit en el registre de l'Ajuntament d'Artana (Castelló) en el qual posava de manifest la situació d'una palmera plantada en la via pública, davant de la façana de l'edifici en el qual residix, i manifestava que esta palmera toca la façana del seu habitatge i fa molt accessible la balconada del seu habitatge, com també que pot causar danys a l'habitatge; per això va demanar que s'adoptaren les mesures necessàries per a evitar ambdós riscos.

Amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, vam sol·licitar informe a l'Ajuntament d'Artana, del qual es desprenen els següents fets i circumstàncies:

Primer. Que quan la palmera va ser plantada fa alguns anys, no es van rebre protestes ni observacions per part de cap veí.

Segon. Que les palmeres es poden habitualment pel personal de la brigada municipal i concretament la palmera objecte de reclamació s'havia podat per última vegada al mes de juliol (és a dir, menys d'un mes abans de la data d'emissió de l'informe).

Tercer. Que, arran de la reclamació presentada per l'interessat, s'havia estudiat la possibilitat de trasplantar la palmera amb l'enginyer agrícola de la Diputació Provincial de Castelló, i s'havia previst realitzar una entrevista amb l'interessat per a arribar a una solució satisfactòria (eliminar la palmera, traslladar-la, restituir-la per algun arbust de menor grandària, fer-li una poda més intensiva, etc.).

Una vegada rebut l'informe, en vam donar trasllat al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, i així ho va fer, i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

Arribats a este punt, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient, i vam realitzar les consideracions següents:

L'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local, estableix que:

El municipi, per a la gestió dels seus interessos i en l'àmbit de les seues competències, pot promoure tota classe d'activitats i prestar tots els serveis públics contribuïsqüen a satisfer les necessitats i aspiracions de la comunitat veïnal.

2. El municipi exercirà, en tot cas, competències, en els termes de la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes, en les següents matèries:

(...)

d) Ordenació, gestió, execució i disciplina urbanística; promoció i gestió d'habitatges; parcs i jardins, pavimentació de vies públiques i conservació de camins i vies rurals.

De la lectura de l'anterior precepte es dedueix nítidament que correspon als municipis l'exercici de les competències per a assegurar el bon i adequat estat de conservació dels camins i vies rurals i, especialment per ser l'objecte del present expedient de queixa, dels ornats que estos puguen contenir, com són les palmeres i altres arbres.

Per altra banda, l'ajuntament ha de garantir, sota pena d'incórrer en cas contrari en un supòsit de responsabilitat patrimonial, que estos es troben en estat òptim de conservació, de manera que s'impedisca la causació de perjudicis als seus veïns, com pogueren ser els ocasionats per les branques de la palmera en l'habitatge de l'interessat.

En virtut de tot el que antecedeix, esta institució va recordar a l'ajuntament que es troba obligat a desenvolupar totes les actuacions que resulten pertinents per a assegurar que la

palmera objecte del present expedient no cause danys en l'habitatge del promotor de la queixa.

Així mateix, també comunicarem a l'ajuntament que seria recomanable que es mantingueren i es desenvoluparen les polítiques de mediació amb el ciutadà, a fi de trobar la solució més satisfactòria al problema plantejat.

Per altra banda, i en la mesura que de l'informe de l'Ajuntament d'Artana no es deduïa la negació dels fets afirmats per l'interessat entorn de l'incompliment de l'obligació de resoldre les peticions dels ciutadans, també li vam recordar el deure de contestar motivadament els escrits presentats per l'autor de la queixa.

Les recomanacions efectuades per esta institució van ser acceptades per l'Ajuntament d'Artana.

3.4. Sanitat municipal

En matèria de sanitat municipal, esta institució ha tingut oportunitat de pronunciar-se diverses vegades durant l'any a què es referix el present informe.

Així, en la queixa núm. 060293, el ciutadà manifestava que s'havia dirigit a l'Ajuntament d'Elda per denunciar l'incompliment de la prohibició de fumar en dependències municipals per part d'un membre de la corporació local, i que, a pesar de l'informe evacuat per dos policies locals, no s'havia incoat el preceptiu expedient sancionador.

Realitzada l'oportuna investigació, esta institució va dictar resolució en la qual s'arreglen els següents aspectes:

L'Ajuntament d'Elda no nega els fets denunciats ni oposa la seua falta de competència per a sancionar-los, sinó que ens manifesta que “els fets denunciats per l'autor de la queixa contra el regidor d'este ajuntament per trobar-se fumant en oficines municipals van ser suposadament produïts abans de l'entrada en vigor de la Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries davant el tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac, per la qual cosa este ajuntament no va adoptar cap decisió sancionadora.

De l'informe redactat pels agents de policia local amb números d'identificació 03066105 i 03066138 es desprenen els següents fets que, en haver estat observats directament per funcionaris que gaudixen de la condició d'autoritat, tenen la presumpció de veracitat, excepte prova en contra (art. 137.3 Llei 30/1992, de 26 de novembre, de procediment administratiu comú): “acompanyats del Sr. Arquitecte, acudim a les oficines esmentades i ens indica qui era el senyor que estava fumant. Es tractava del regidor d'Esquerra Unida de l'Excm. Ajuntament d'Elda, qui es trobava assegut, parlant amb un treballador municipal i efectivament en aquell moment estava fumant. A continuació es va informar el Sr. Arquitecte del seu dret a denunciar este acte, tenint com a testimonis tant als agents actuants com tot el personal de l'oficina tècnica que en aquells moments hi era.

Doncs bé, partint d'estos fets, amb anterioritat a l'entrada en vigor de l'esmentada Llei 28/2005, el Reial decret 192/1988, de 4 de març, sobre limitacions en la venda de tabac i ús per a protecció de la salut de la població, en els seus arts. 7.1.d) i 11.1 disposava que no es permetrà fumar en les zones de les oficines de les administracions públiques destinades a l'atenció directa al públic i que l'incompliment serà objecte de les corresponents sancions administratives, prèvia instrucció de l'oportú expedient.

Així mateix, el Decret valencià 44/1992, de 16 de març, pel qual es regula el procediment, sancions i competències en relació amb les infraccions sanitàries i d'higiene alimentària, establix que correspon a les corporacions locals la incoació i la tramitació de procediments sancionadors respecte de les infraccions a les quals es referix el present decret que es produïsquen en l'àmbit de la seua competència, així com la imposició de les corresponents sancions, dins de la quantia legalment establida, tot això de conformitat amb la legislació de règim local i les disposicions de la Generalitat Valenciana (art. 10).

L'art. 21.1.i) del Decret legislatiu valencià 1/2003, d'1 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre drogodependències i altres trastorns addictius també disposa que no es pot fumar en les dependències de l'Administració pública destinades a l'atenció directa al públic i que els ajuntaments han de vetllar pel

compliment i respecte d'esta prohibició, especialment, en les dependències municipals, i ostenten potestat sancionadora (art. 43.1.c) i e).

Per la seua banda, l'art. 49, apartat a), tipifica com a infracció administrativa l'incompliment de la prohibició de fumar en les dependències de l'Administració pública destinades a l'atenció directa al públic, i l'art. 51.1 recull els següents terminis de prescripció: a l'any les corresponents a les faltes lleus, als dos anys les corresponents a les faltes greus i als cinc anys les corresponents a les faltes molt greus.

Quant a les possibles sancions, l'art. 52.2.a) del repetit DL 1/2003, preveu per a les infraccions lleus una multa d'un màxim de 12.020,24 euros per a la imposició de les quals caldrà tenir en compte els següents criteris que graduen la sanció: la intencionalitat, reiteració, naturalesa dels perjudicis causats, reincidència, edat dels afectats i afectades, nombre de persones afectades i risc per a la salut.

Finalment, l'art. 54 reconeix als alcaldes la competència per a imposar multes d'un màxim de 12.000 euros.

Cal notar que la Constitució espanyola reconeix en el seu article 43 el dret a la protecció de la salut, i encomana en el seu apartat 2 als poders públics l'organització i tutela de la salut pública a través de mesures preventives.

El tabaquisme és la primera causa aïllada de mortalitat i morbiditat evitable. L'evidència científica sobre els riscos que comporta el consum de tabac per a la salut de la població és concloent.

S'estima, segons les dades de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), que el consum de tabac és responsable del 90 per 100 de la mortalitat per càncer de pulmó, del 95 per 100 de les morts per malaltia pulmonar obstructiva crònica, del 50 per 100 de la mortalitat cardiovascular i del 30 per 100 de les morts que es produeixen per qualsevol tipus de càncer.

A Espanya mor cada any com a conseqüència del consum de tabac un nombre de persones que representa el 16 per 100 de totes les morts ocorregudes en la població major de trenta-cinc anys.

Així mateix, hi ha evidències científiques que el fum del tabac en l'ambient (consum passiu o involuntari de tabac) és causa de mortalitat, malaltia i discapacitat. L'Agència Internacional d'Investigació del Càncer de l'OMS ha determinat que l'exposició a l'aire contaminat amb fum del tabac és carcinogènica en els éssers humans.

En virtut de les consideracions exposades, es va recomanar a l'Ajuntament d'Elda que, al més aviat possible, per evitar la prescripció de la infracció, i a la vista de la presumpció de veracitat de què gaudixen els fets constatats directament pels agents de la policia local, disposara la incoació i tramitació de l'oportú expedient sancionador i, si escau, imposara la sanció corresponent.

L'Ajuntament d'Elda reitera que els fets denunciats van ser produïts abans de l'entrada en vigor de la Llei 28/2005, de 26 de desembre, i per això no té intenció d'adoptar cap mesura sancionadora.

Per altra banda, en l'expedient de queixa núm. 060570, els ciutadans promotors manifestaven que durant dos anys havien denunciat davant l'Ajuntament de la Font de la

Figuera les condicions d'insalubritat en les quals es troba una finca confrontant amb la de la seua propietat. En concret, assenyalaven que la propietària de la finca consent que s'hi acumulen una dotzena de gats salvatges, amb els problemes d'higiene i sanitat que això provoca. També plantejaven la seua queixa en relació amb l'estat de neteja de la via pública, i indicava que sempre està plena d'excrements de gos i amb restes d'escombraries dels contenidors escampades, fonamentalment, per l'acció dels gats.

Amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, vam sol·licitar informe a l'Ajuntament de la Font de la Figuera, del qual es deduïen els següents fets i circumstàncies:

Primer. Que, en relació amb les condicions de salubritat de la finca, “el que va succeir és que es tracta d'una zona als afores de la població que, a pesar de ser sòl urbà, hi ha molts espais sense edificar i limiten amb una zona que són camps i el que pot existir és la vegetació que puga créixer en el camp”.

Segon. Quant a l'alimentació dels gats salvatges, l'administració implicada ens assenyalava que efectivament es va observar l'existència d'algun gat, i que s'hi podia comprovar que una dona els donava menjar. Esta constatació va comportar la sanció d'este comportament, amb advertiment que en endavant s'abstinguera de donar menjar als animals.

En relació amb els gats salvatges, l'administració implicada assenyalava en el seu informe que el municipi té un servei de recollida de gossos vagabunds (realitzat per la Mancomunitat de la Costera Canal) que també s'enduu els animals que se li lliuren.

No obstant això, s'indica que arregar gats resulta una tasca difícil, motiu pel qual es va consultar els serveis de la Generalitat, serveis veterinaris, diputació i diversos ajuntaments, per si tenien alguna solució referent a això. Esta gestió va ser, no obstant això, infructuosa. Per este motiu, es va optar per l'adquisició i col·locació de dos paranyes per a la recollida d'animals.

Tercer. Quant a l'incendi denunciat, l'Administració implicada assenyalava en el seu informe que va constituir un fet aïllat que no s'ha tornat a repetir i respecte del qual es va cursar l'oportuna denúncia davant la Guàrdia Civil i es va informar la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge.

Quart. Quant als excrements de gos, l'Administració ha dictat bàndols (còpia dels quals ens remet) en què insta els veïns propietaris de gossos que complisquen amb la seua obligació d'arregar els excrements dipositats pels seus animals de companyia.

Així mateix, s'informa que l'Ajuntament ha procedit habilitar una zona denominada “el mur”, en el qual s'ha instal·lat un “pipikan”.

Cinqué. Quant a la situació dels contenidors, l'Administració implicada realitza en el seu informe les següents consideracions:

a) Que el depòsit de broxa fora dels contenidors constituïx un comportament no habitual, que resulta sancionat.

b) Que l'Ajuntament té serveis de neteja de contenidors i que la recollida de brossa es realitza diàriament per l'empresa GIRSA, que és la que fa la recollida de residus sòlids urbans en la majoria de municipis.

c) Que la neteja viària és competència municipal i hi ha un funcionari que entre les seues funcions realitza les d'agranador.

d) Que en la localitat hi ha un “ecoparc”, que gestiona l'empresa GIRSA i on es pot abocar, per classificació, fusta, mobles, enderrocs, electrodomèstics, olis, medicaments i piles.

Arribats a este punt, esta institució va dictar resolució en què indicava que en el present expedient de queixa es plantegen diverses qüestions, totes les quals tenen relació amb les condicions de sanitat local però presenten diversa naturalesa, i això fa preferible que estos siguen abordats, de la mateixa manera, de manera independent.

a) Planteja, en primer lloc, el present expedient de queixa, la qüestió relativa a les condicions de salubritat d'una finca de la població.

En relació amb este assumpte, l'administració implicada reconeix en el seu informe la possible existència d'este problema, i al·legava que això és a causa de la situació d'esta finca als afores de la població, en un lloc proper als camps, el que determinaria la presència d'herbes, matolls, etc.

Cal recordar, pel que fa a esta problemàtica, que la Llei de la Generalitat Valenciana 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana, prescriu en el seu article 206 (deure de conservació i rehabilitació) que:

(...) els propietaris de terrenys, construccions i edificis haurien de mantenir-los en condicions de seguretat, salubritat, ornat públic i decor, i fer els treballs i obres necessaris per a conservar o rehabilitar-hi les condicions imprescindibles d'habitabilitat o ús efectiu que permetrien obtenir la llicència administrativa d'ocupació per a la destinació que els siga adequada. Serà exigible este deure tot i que no hi haja normes específicament aplicables sobre protecció del medi ambient, patrimonis arquitectònics i arqueològics o sobre rehabilitació urbana. Si n'hi haguera, caldrà complir-les i respectar-les completament.

Este precepte imposa, clarament, com ja ho fera l'antiga LRAU, el deure del propietari de conservar els seus terrenys en les adequades condicions de seguretat, salubritat i ornat públic. En atenció a això, els ajuntaments han de vetlar perquè esta obligació siga complida, i si no és així caldrà obrir un expedient sancionador i imposar l'ordre d'execució corresponent, amb advertiment de la possible execució subsidiària, a càrrec del propietari, de les actuacions de manteniment, en cas d'incompliment d'aquella ordre.

En este cas, l'Ajuntament de la Font de la Figuera, segons es dedueix de la informació que consta en l'expedient, no ha obert i ha tramitat l'expedient esmentat, en què emetera una ordre d'execució i advertira de la seua execució subsidiària, a pesar de reconèixer la possible existència d'una finca en condicions d'insalubritat.

b) En relació amb la situació de neteja de les vies públiques, planteja el present expedient la presència de restes d'excrements d'animals de companyia i de residus sòlids urbans, com a conseqüència de deixar-los fora dels contenidors instal·lats a este efecte.

c) Planteja el present expedient, en segon lloc, la situació creada per la presència de gats salvatges en la zona denunciada i les conseqüències que això provoca en les condicions de sanitat local.

Atenent al segon punt, segons es dedueix de la lectura dels documents que consten en l'expedient, l'administració implicada coneix el problema plantejat i ha desenvolupat diverses actuacions, com són la sanció de comportaments relacionats amb estos fets o la instal·lació de mecanismes de captura d'estos animals.

En este sentit, esta institució no pot sinó valorar positivament l'actuació realitzada per l'administració, però, no obstant això, insta que se seguisca treballant per a solucionar este greu problema, en la mesura en què continue detectant-se la seua incidència en la zona de referència o en qualsevol altra de la localitat.

Sobre la problemàtica plantejada en el tercer punt, cal recordar que l'article 26 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local, estableix que els municipis exerciran, en tot cas i entre d'altres, la competència de neteja viària, qualsevol que siga el nombre d'habitants de l'entitat local.

En el present supòsit, en prestar-se el servei de neteja viària, es planteja una discrepància entre els interessats i l'Administració local, entorn de l'eficiència del servei prestat.

En concret, al·leguen els interessats que en la zona de referència i els seus voltants, els serveis de neteja viària no eliminen completament els residus presents, especialment, els concernents a excrements d'animals de companyia. En suport de la seua postura, els interessats aporten diverses fotografies en què es mostren diverses restes d'excrements en la via pública i els seus voltants.

En contradicció, l'administració sosté que la qualitat del servei prestat resulta adequada.

En relació amb el primer punt, cal recordar a l'administració implicada el seu deure legal de vetlar pel compliment de les obligacions que pesen sobre els propietaris de la finca objecte d'anàlisi, i que per a això ha de desenvolupar, si calguera, les actuacions prèvies que determinen si, efectivament, el terreny es troba en una situació d'abandó i insalubritat tals que calga requerir este tipus d'actuació.

Davant tots els antecedents, esta institució no pot deixar de significar que la seua funció no és la dels tribunals de justícia, en el sentit d'investigar i acreditar els fets contradictoris, al·legats pels interessats, que es desenvolupen més enllà de l'estricta expedient administratiu, màximament quan l'Administració, per a realitzar les asseveracions contingudes en el seu informe, addueix el contingut de diversos informes elaborats pels serveis tècnics municipals, que gaudixen, en principi, d'una presumpció de validesa i veracitat.

No obstant això, i atesa la importància dels interessos en joc i la possible habitualitat de comportaments incívics en relació amb la recollida dels excrements d'animals de companyia, esta institució entén que resultaria convenient que eixa Administració local adoptara totes les mesures que resultaren pertinents per a garantir, d'una banda, la continuïtat en l'adequada prestació del servei de neteja d'estes restes orgàniques i, per una altra, la sensibilització dels ciutadans en relació amb esta problemàtica i, arribat el cas, la sanció dels possibles incompliments de les ordenances municipals reguladores d'estes actuacions.

En relació amb la prestació del servei de recollida de residus sòlids urbans, i atesa l'alta capacitat que presenta la col·locació de contenidors per a afectar les condicions de salubritat en què es desenvolupen els ciutadans, la col·locació de contenidors en la via pública destinats a acumular les escombraries fins al moment de la seua recollida ha de ser objecte d'un especial control per part de les autoritats municipals, a fi de garantir el correcte ús d'estos dispositius per part de tots els ciutadans.

Especialment, esta obligació determina que les autoritats locals hagen d'adoptar tots els mitjans que calguen per a garantir que es complisquen els horaris de depòsit de les escombraries per part dels usuaris; es controlen i, si escau, se sancionen les conductes de qui, en una mostra de poc civisme, dipositen les escombraries fora i al costat d'estos dispositius i perquè, en cas que esta última circumstància es produïska, es garantisca la recollida i neteja dels contenidors instal·lats i dels seus voltants.

Estes mesures han de resultar especialment intenses, en tot cas, en aquelles zones en les quals, com a conseqüència de les denúncies cursades pels veïns, es tinga constància fefaent de l'efectiva lesió que, a les desitjables condicions de salubritat de l'entorn, estan produint estos dispositius de recollida de residus sòlids urbans.

En virtut de les consideracions exposades, vam efectuar les següents recomanacions, que han estat acceptades per l'Ajuntament de la Font de la Figuera:

Primer. Que òbriga una investigació per a determinar les condicions i l'estat de salubritat de la finca objecte del present expedient, i que, en cas que ho considere necessari, òbriga el corresponent expedient administratiu sancionador i impose l'ordre d'execució corresponent, amb advertiment de la possible execució subsidiària, a càrrec del propietari, de les actuacions de manteniment, en cas d'incompliment d'aquella.

Segon. Que mantinga i intensifique, si cal, les actuacions tendents a controlar la població d'animals salvatges, especialment gats, presents en la localitat, i que es minimitzen les molèsties que estos pogueren generar a la població resident.

Tercer. Que desenvolupe polítiques de sensibilització ciutadana entorn de la necessitat d'extremar les condicions d'higiene i recollida d'excrements dels animals de companyia, i que si arriba el cas, sancione els comportaments infractors derivats d'estes mínimes exigències de convivència.

Quart. Que adopte totes les mesures que calguen per garantir tant l'adequada utilització dels contenidors destinats a l'emmagatzematge de residus sòlids per part dels ciutadans com, i si escau, l'adequat estat de conservació de les condicions de

salubritat d'aquells, especialment en els llocs on existisquen denúncies dels ciutadans referent a això i, en qualsevol cas, en la via objecte del present expedient.

Cinqué. Que, en situacions com l'analitzada, extreme al màxim els deures legals que s'extrauen de l'article 42 de la Llei 30/1992, de 26 de desembre, de règim jurídic i procediment administratiu comú.

4. Ordenació i control del trànsit urbà

4.1. Ordenació del trànsit urbà

En esta matèria, destaquem una sèrie d'expedients de queixa que es referixen a situacions que comporten dificultats per al trànsit rodat, o que este pot implicar risc per als vianants, i també alguna queixa referida a la correcta senyalització per a l'ordenació del trànsit.

En l'expedient de queixa núm. 052095, la ciutadana manifesta la seua disconformitat per la col·locació per part de l'Ajuntament de València d'un rastell en el passatge d'entrada a la via pública carrer de la Salut d'aquell municipi, on està situat el seu habitatge, ja que este rastell —que es tanca de 9.00 h de la nit a 8.00 h del matí, de dilluns a divendres, i es manté tancat els dissabtes i festius—, no permet el pas de vehicles d'urgència, com ara ambulàncies, bombers, policia, ni quan està tancat ni quan està obert.

Davant la importància dels fets denunciats, es van dirigir les següents recomanacions que van ser acceptades per l'Ajuntament de València:

En un primer informe, l'ajuntament ens diu que “en la llicència d'instal·lació de rastell que es va concedir, segons Resolució d'Ajuntament O-640, de 6 de febrer de 2004, estan garantides les mesures de seguretat, ja que preveu dispositius d'obertura d'emergència i maquinària d'accionament, d'acord amb el projecte i la documentació tècnica aportats a este efecte.

No obstant això, en el referit informe municipal no es diu res sobre si el rastell, fins i tot obert, impedeix el pas dels vehicles de bombers i ambulància a l'habitatge de l'autora de la queixa.

Per això, vam sol·licitar un segon informe a l'ajuntament, el qual reconeix que “la porta del rastell ha de disposar d'un sistema d'obertura d'emergència que, entre altres comeses, no interrompa el pas de vehicles d'emergència”, i s'hi fa expressament l'observació que “els certificats aportats fins a la data no garantixen l'obertura del rastell per al pas de vehicles d'emergència.”

Així mateix, en l'últim informe municipal se significa que “en la pròpia documentació tècnica de 19 de desembre de 2003, que va servir de base per a la concessió de la llicència juntament amb el projecte tècnic de 29 d'octubre de 2003, l'arquitecte autor del projecte per a la instal·lació d'un rastell es compromet que després d'esta instal·lació i els seus mecanismes de seguretat, s'informarà els serveis tècnics de l'ajuntament per a la seua aprovació i no es posarà en funcionament fins obtenir el seu vistiplau, una inspecció que en l'actualitat no s'ha practicat tenint en compte que les obres no s'han executat estrictament conformement amb la llicència.”

Partint dels fets reconeguts pel propi ajuntament, ens trobem davant un rastell que no disposa d'un sistema d'obertura que no interrompa el pas de vehicles d'emergència, de manera que, davant una situació de necessitat, els vehicles d'ambulància, bombers i policia no podrien accedir a l'habitatge de l'autora de la queixa.

D'altra banda, també es reconeix expressament que el rastell està funcionant sense que l'ajuntament haja encara aprovat la instal·lació i hi haja donat el seu vistiplau.

Així les coses, tenint en compte el greu risc existent per a la salut i integritat de l'autora de la queixa en cas de necessitar l'ajuda immediata de l'ambulància o els bombers, esta institució va considerar urgent l'adopció de mesures efectives que impediren l'ús del rastell mentre no es garantira el pas dels vehicles d'emergència a l'habitatge de l'autora de la queixa.

I en el cas que els vehicles d'emergència tampoc puguen accedir a l'habitatge amb el rastell obert, perquè no hi ha espai suficient per a passar, este hauria de ser retirat a fi de deixar expedita la via pública.

Les autoritats municipals no han de consentir per més temps que la gravetat d'esta situació pugua generar finalment algun dany irreparable a les persones, i cal actuar immediatament abans que s'hi produísca alguna desgràcia que tots hàgem de lamentar.

En conseqüència amb tot això, es recomana a l'Ajuntament de València que, de forma urgent i immediata, adoptara totes aquelles mesures que siguen necessàries per a impedir l'ús efectiu i el tancament del rastell fins que no es dispose d'un sistema d'obertura d'emergència per a permetre el pas d'ambulància, bombers i policia, i que ordene la retirada definitiva del rastell de la via pública si els referits vehicles tampoc poden accedir a l'habitatge de l'autora de la queixa fins i tot quan el rastell estiga obert.

Per altra banda, en la queixa núm. 060088, el ciutadà interessat manifestava que havia sol·licitat a l'Ajuntament de Vinaròs que tornara a col·locar el senyal de stop que estava situat en l'encreuament del camí antic de Peñíscola amb la CV-138, com a mesura de prevenció per a evitar accidents com l'ocorregut al seu fill.

Efectuada la corresponent investigació, vam poder deduir les següents qüestions importants per a la resolució de la queixa:

Primer. Que l'article 5.b) del Decret 19/2003, de 4 de març, pel qual es regula la norma marke sobre estructura, organització i funcionament dels cossos de la policia local de la Comunitat Valenciana, tipifica “b) Ordenar, senyalitzar i dirigir el trànsit en el nucli urbà” d'acord amb el que hi ha establert en les normes de circulació.

Segon. Que el tram de via que ens ocupa està compost per la CV-138 més el tram del camí de Peñíscola comprés entre l'encreuament que forma este amb el camí Fondo, i arriba fins al seu entroncament amb la CV-138, direcció N-232.

Tercer. Que, atesa la prioritat en l'encreuament, com que no hi ha senyalització vertical ni si escau horitzontal, tot conductor que accedisca a la CV-138, haurà d'atenir-se a la regla genèrica sobre prioritat de la Llei de seguretat viària, el text articulat de la qual va ser aprovat per Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària.

Rebut l'informe, en vam donar trasllat al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, com així va fer, i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

Arribats a este punt, vam resoldre la present queixa, amb les dades que constaven en l'expedient.

L'article 7 del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, mitjançant el qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària, atribuïx als municipis les competències en matèria de regulació i vigilància del trànsit urbà, quan estableix que:

[...] s'atribuïxen als municipis, en l'àmbit d'esta llei, les següents competències:

- a) L'ordenació i el control del trànsit en les vies urbanes de la seua titularitat, com la vigilància d'estes mitjançant agents propis, la denúncia de les infraccions que es cometen i la sanció d'estes quan no estiga expressament atribuïda a una altra administració.
- b) La regulació, mitjançant ordenança municipal de circulació, dels usos de les vies urbanes, fent compatible l'equitativa distribució dels aparcaments entre tots els usuaris amb la necessària fluïdesa del trànsit rodat i amb l'ús dels carrers per part dels vianants, així com l'establiment de mesures d'estacionament limitat amb la finalitat de garantir la rotació dels aparcaments, prestant una especial atenció a les necessitats de les persones amb discapacitat que tenen reduïda la seua mobilitat i que utilitzen vehicles, tot això amb la finalitat d'afavorir la seua integració social [...].

Esta mateixa norma estableix al seu torn en l'article 57 (Manteniment de senyals i senyals circumstancials) que:

1. Correspon al titular de la via la responsabilitat del seu manteniment en les millors condicions possibles de seguretat per a la circulació i la instal·lació i conservació en esta dels adequats senyals i marques vials. També correspon al titular de la via l'autorització prèvia per a la instal·lació en esta d'altres senyals de circulació. En cas d'emergència, els agents de l'autoritat podran instal·lar senyals circumstancials sense autorització prèvia.
2. L'autoritat encarregada de la regulació del trànsit serà responsable de la senyalització de caràcter circumstancial amb motiu de les contingències d'este i de la senyalització variable necessària per al seu control, d'acord amb la legislació de carreteres.
3. La responsabilitat de la senyalització de les obres que es realitzen en les vies objecte d'esta Llei correspondrà als organismes que les realitzen o a les empreses adjudicatàries d'estes, d'acord amb el que reglamentàriament es determine. Els usuaris de la via estan obligats a seguir les indicacions del personal destinat a la regulació del trànsit en estes obres.

Finalment, l'article 58 (Retirada, substitució i alteració de senyals) afig taxativament que:

1. El titular de la via o, si escau, l'autoritat encarregada de la regulació del trànsit, ordenarà la immediata retirada i, si escau, la substitució pels que siguen adequats, dels senyals antireglamentàriament instal·lats, i d'aquells que hagen perdut el seu objecte i dels quals no el complisquen per causa de la seua deterioració.
2. Llevat de causa justificada, ningú ha d'instal·lar, retirar, traslladar, ocultar o modificar la senyalització d'una via sense permís del seu titular o, si escau, de l'autoritat encarregada de la regulació del trànsit o de la responsable de les instal·lacions.

3. Es prohibix modificar el contingut dels senyals o col·locar sobre estos o en els seus voltants plaques, cartells, marques o altres objectes que puguen induir a confusió, reduir la seua visibilitat o la seua eficàcia, enlluernar als usuaris de la via o distraure la seua atenció.

De la lectura dels preceptes anteriorment exposats, i en resultar que la titularitat del camí analitzat en el present expedient de queixa resulta ser municipal, es dedueix que correspon a l'administració implicada exercir, sota la seua responsabilitat, les competències de manteniment i, especialment atés el contingut del present expedient, de senyalització de la via.

En la hipòtesi analitzada, l'interessat denuncia la falta de senyalització d'un encreuament considerat perillós, com testifica el fet que en este encreuament s'haguera produït, almenys segons consta en l'expedient, un accident amb resultat de mort del fill de l'interessat.

Segons fa constar l'interessat, i d'acord amb el que ha informat l'Administració (fotocòpia del croquis realitzat amb motiu de l'accident de trànsit anteriorment esmentat), que apareix corroborat per diverses fotografies aportades pel promotor de la queixa, en este encreuament havia estat col·locat tradicionalment un senyal de stop, que, no obstant això, no va ser reposat quan esta va ser minvada.

Amb independència que l'administració informant puga tenir raó quan al·lega que, d'acord amb la legislació vigent, la falta de senyal vertical no implica immediatament l'existència d'una falta de regulació sobre les condicions de trànsit, ja que esdevenen aplicables les normes generals sobre la preferència de pas, no és menys cert que les dades anteriorment exposades (especialment l'existència d'accidents amb resultat de mort i la prèvia existència d'un senyal de stop en aquell mateix lloc) i l'existència d'una clara preocupació social, manifestada mitjançant les diverses signatures presentades com a suport a les seues peticions per l'interessat davant l'Ajuntament i esta institució, posen de manifest la necessitat de, actuant d'acord amb els fonaments jurídics anteriorment apuntats, restituir els senyals prèviament existents, a fi de garantir, de forma efectiva, les condicions de seguretat del trànsit en la zona de referència.

Com a conclusió de la investigació efectuada, i de conformitat amb les disposicions legals i reglamentàries d'aplicació, vam acordar suggerir a l'Ajuntament de Vinaròs que, en el termini més breu possible, restituïra el senyal de stop en el camí Antic de Peñíscola amb la CV-138.

L'Ajuntament de Vinaròs va remetre en data 28 de març de 2007 a esta institució escrit en el qual, entre altres qüestions, informava que no acceptava el suggeriment efectuat.

D'altra banda, en la queixa núm. 061626 es denunciava que s'havia comunicat a l'Ajuntament de Benidorm el risc que genera la configuració del carrer Arc de Sant Martí d'este municipi, ja que no hi ha voreres i no hi ha suficient espai per a vianants i vehicles.

L'Ajuntament de Benidorm ens va indicar en el seu informe que s'estava realitzant un estudi sobre este carrer, el qual, efectivament no té voreres per la seua estretor;

s'indicava que la seua conversió en zona de vianants és molt difícil, ja que dóna servei a dos hotels amb un bon nombre d'estacionaments en el seu interior, i dos garatges d'edificis sense altre accés.

S'assenyalava que l'estudi està bastant avançat i les alternatives no passen per la seua conversió en zona de vianants; la solució que probablement es prendrà a este efecte s'inclina a no permetre l'accés de vianants, i sí la de circulació restringida als titulars dels garatges i usuaris dels hotels.

L'interessat va presentar un escrit d'al·legacions en el qual proposava la col·locació de pilons transversals que impedirien el pas de vehicles i permetrien el pas de persones, i restringirien la circulació al servei dels hotels i garatges.

Davant les actuacions, vam fer les consideracions següents.

L'ordenació del trànsit urbà és competència municipal i correspon al seu àmbit discrecional la determinació de les solucions possibles. Per això, esta institució no realitzarà cap pronunciament sobre la qüestió de fons plantejada. No obstant això, atés que l'ordenació està en estudi, i el ciutadà aporta una possible solució que podria resultar raonable per a permetre el pas dels vianants, vam considerar oportú recomanar que esta es valore i es tinga en compte, i s'informe l'interessat sobre la seua viabilitat.

La resolució acabava recomanant a l'Ajuntament de Benidorm que, en el marc de l'estudi que està realitzant sobre la reordenació del trànsit al carrer Arc de Sant Martí, valore i tinga en compte la proposta de l'interessat, i l'informe sobre la seua viabilitat.

L'Ajuntament de Benidorm va remetre a esta institució un escrit en què comunicava que acceptava la recomanació realitzada.

Per acabar esta part de l'informe, farem referència a la queixa núm. 070063, en la qual la ciutadana manifestava els inconvenients que té diàriament com a conseqüència de l'aparcament incontrolat de vehicles davant el núm. 38 de l'av. Alfinach del municipi de Puçol, ja que li impedeixen eixir amb el seu vehicle del garatge.

L'Ajuntament de Puçol ens va remetre un informe redactat per l'intendent-cap de la policia local en el qual s'afirmava que:

(...) l'accés d'entrada de vehicles per a l'habitatge és per una rotonda, sense que existisca cap tipus de carril habilitat, ni senyalització que autoritze i indique la possible entrada o eixida de vehicles per este lloc, tant per als qui accedixen a l'interior de la rotonda, com per a la pròpia usuària del garatge.

El referit informe municipal afegia que: “davant un incorrecte o deficient planejament urbanístic segons el parer del departament de trànsit, es considera necessari, i així s'ha sol·licitat, un informe del Departament d'Urbanisme sobre esta qüestió.”

No obstant això, transcorreguts més de 4 mesos des que l'Ajuntament ens fera esta indicació, no s'havia remés a esta institució l'informe elaborat pel departament

municipal d'urbanisme, i per això les dificultats d'entrada i eixida del garatge que patia diàriament l'autora de la queixa no havien desaparegut en l'actualitat.

Per tot això, es va resoldre recomanar a l'Ajuntament de Puçol que, sense perjudici de seguir sancionant l'estacionament o la parada de vehicles que impedisca o dificulte l'entrada al garatge, s'adopten, com més prompte, i a la vista del resultat de l'informe que emeta el departament municipal d'urbanisme en coordinació amb el servei de trànsit, totes aquelles mesures que garantisquen l'adequada entrada i eixida de vehicles del garatge, sense cap minvament de la seguretat vial de la rotonda.

L'Ajuntament de Puçol va remetre ofici a esta institució, i hi adjuntava un informe de l'arquitectessa municipal, en el qual s'indicava que s'estudiarà la situació concreta que comporta el problema plantejat davant esta institució, i per això vam considerar acceptada la recomanació efectuada.

4.2. Expedients sancionadors

En este epígraf ens ocupem d'alguns expedients relatius, d'una banda, a la incorrecta notificació dels acords sancionadors, així com al cobrament irregular de multes de trànsit per no haver-se notificat la providència de constrenyiment; i, per una altra, al tracte desigual en les sancions per estacionament irregular de vehicles, i sanció indeguda per aparcament incorrecte en carril de circulació.

En l'expedient de queixa núm. 061119, es manifestava que s'havia presentat davant l'Ajuntament de Vinaròs un recurs davant la notificació de la providència de constrenyiment per dues sancions de trànsit; este recurs, afegia, es basava en la incorrecta notificació dels acords sancionadors; concloïa que el recurs es va resoldre indicant que no concorria cap de les causes d'oposició previstes en l'article 167 de la Llei general tributària. L'interessat, però, insistia que les sancions no li van ser adequadament notificades, i que els acords sancionadors incorrien en vici d'anul·labilitat.

Així les coses, en primer terme, el ciutadà al·legava que no s'havien realitzat dos intents de notificació en el seu domicili, com és preceptiu (article 59.2 Llei 30/1992, de 26 de novembre), i l'Ajuntament no ens ha informat sobre si l'anterior es va efectuar. No s'esmenta este aspecte en el seu informe i per descomptat no s'aporten els justificants de recepció corresponents. Este fet permet sostenir una pretensió d'anul·labilitat del procediment, llevat que efectivament hagueren estat realitzats ambdós intents, un fet que no ens consta.

Al costat d'això, l'interessat al·legava caducitat de les actuacions. Segons l'article 14 del Reial decret 320/94, de 25 de febrer, esta es produïx si transcorre un any des de l'inici de les actuacions. Esta circumstància no es produïx en cap dels dos expedients, atès que entre l'acord d'incoació i el d'imposició de sanció no transcorre este termini. Ha de desestimar-se per això esta al·legació.

No obstant això, cal analitzar l'eventual prescripció de la infracció. Com que es tracta d'una infracció que, per les dades que tenim, sembla tenir caràcter "lleu", d'acord amb el que hi ha establert en l'article 18 del citat Reial decret i article 81 del Reial decret Legislatiu 339/90, de 2 de març, el termini de prescripció de la infracció se situa en 3 mesos (redacció per Llei 17/2005 de 19 de juliol). Entre les dates de denúncia i la notificació mitjançant edictes de l'acord d'incoació se superen àmpliament estos terminis, i en el segon expedient fins i tot el de 6 mesos que opera per a infraccions greus.

És cert que l'interessat no va presentar recurs dins del termini i en la forma escaient, i per això l'acte va esdevenir ferm, si bé això no obsta que l'Administració pugui revocar d'ofici els seus actes contraris al dret de contingut desfavorable d'acord amb el que hi ha previst en l'article 105 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

En conseqüència, existixen arguments sòlids per a instar esta revocació tant pel vici d'anul·labilitat consistent en el defecte de notificació (no haver efectuat dos intents) com per efecte de la prescripció de la infracció.

Davant les actuacions vam recomanar a l'Ajuntament de Vinaròs que revocara els acords sancionadors i donara per finalitzades les actuacions de la via de constrenyiment que s'estaven efectuant.

En esta institució vam rebre escrit de l'Ajuntament de Vinaròs en el qual s'indicava que les notificacions s'havien realitzat correctament, i entenem no s'acceptava la recomanació realitzada.

Per altra banda, l'expedient de queixa núm. 061266 es referix a la denúncia que un ciutadà va realitzar davant esta institució, en què manifestava que considerava una actuació irregular de l'Ajuntament de Cullera dur a efecte el cobrament de multes de trànsit després de la notificació de constrenyiment però sense haver tingut coneixement l'interessat de ser part en l'expedient sancionador, ja que no havia rebut cap notificació i, per tant, no havia tingut oportunitat de participar en els tràmits corresponents. Així, va haver d'ingressar l'import de 33 euros en concepte de sanció de trànsit en una situació d'absoluta indefensió.

L'Ajuntament de Cullera va emetre informe amb el següent contingut:

En la multa que se li va imposar com a conseqüència de la tramitació de l'expedient núm. 20060098, es va prendre com a domicili el que l'Ajuntament té en la base de dades de multes, és a dir, el d'Ontinyent, no la del padró de l'impost de vehicles de tracció mecànica, que possiblement, en esta data ja estava actualitzada la base de dades amb la nova adreça a Cullera (...).

D'idèntica manera es va procedir respecte de l'expedient sancionador núm. 20061527, en què es va inculpar el seu fill, segons ens manifesta l'autor d'esta queixa, atés que en este supòsit, encara que es va intentar la notificació inicial en el domicili correcte, la veritat és que l'interessat no en va tenir coneixement i no va poder al·legar-hi res, i va haver de pagar els 30 euros a què pujava la sanció després d'haver rebut la providència de constrenyiment en qüestió.

Així les coses, l'article 78 del Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària preveu que: "(...) a l'efecte de notificacions es considera domicili del conductor i del titular del vehicle aquell que els interessats hagen expressament indicat i, en defecte d'això, el que figure en els registres de conductors i infractors de vehicles respectivament".

En este sentit, és doctrina reiterada del Tribunal Constitucional, des de la sentència 18/1981, de 8 de juny, considerar que la falta de diligència a l'hora de les notificacions de la incoació d'un expedient administratiu sancionador per infracció de trànsit vulnera els drets dels ciutadans a ser informats de l'acusació i la seua posterior defensa reconeguts en l'article 24 de la Constitució. Així, la sentència 54/2003, de 24 de març, estableix el següent:

De fet, la sanció s'ha imposat de ple a la demandant d'empara, açò és, sense respectar cap procediment contradictori i, per tant, privant-la de tota possibilitat de defensa durant la tramitació del procediment administratiu sancionador (STC 291/2000, de 30 de novembre, F. 12). En tal sentit, este Tribunal ha declarat en la STC 18/1981, de 8 de juny, que els valors essencials que es troben en la base de l'art. 24 CE "no quedarien salvaguardats si s'admetera que l'Administració (...) pot incidir en l'esfera jurídica dels ciutadans imposant-los una sanció sense observar cap procediment i, per tant, la possibilitat de defensa prèvia a la presa de decisió" doncs "la garantia de l'ordre constitucional exigix que l'acord s'adopte a través d'un procediment en el qual el presumpte implicat tinga oportunitat d'aportar i proposar les proves que considere pertinents i al·legar allò que al seu dret convinga.

En la mateixa línia, este Tribunal, en sentència 145/2004, de 13 de setembre, reitera la seua doctrina i determina que:

L'exercici dels drets de defensa i a ser informat de l'acusació al si d'un procediment administratiu sancionador pressuposa, òbviament, que l'implicat siga emplaçat o li siga notificada degudament la incoació del procediment, doncs només així podrà gaudir d'una efectiva possibilitat de defensa davant la infracció que se li imputa prèvia a la presa de decisió i, per tant, que l'Administració seguisca un procediment en el qual el denunciat tinga oportunitat d'aportar i proposar les proves que considere pertinents i d'al·legar allò que al seu dret convinga. En este sentit, el Ple d'este Tribunal en la STC 291/2000, de 30 d'abril, ha declarat, sobre la base de la referida doctrina constitucional quant a l'extensió de les garanties de l'art. 24 CE al procediment administratiu sancionador, que els possibles defectes en la notificació o emplaçament administratiu, quan es tracte, com en este supòsit s'esdevé, d'un acte administratiu sancionador, revestixen rellevància constitucional des de la perspectiva de l'art. 24 CE. I la citada Sentència, en relació amb acte administratiu mancat de caràcter sancionador, resultant esta doctrina aplicable als actes administratius sancionadors, s'ha referit a la necessitat que l'Administració cite a termini tots els interessats sempre que això siga factible, per ser coneguts i identificables a partir de les dades que es deduïsquen o consten en l'expedient administratiu, i que han de concórrer els següents requisits perquè revestisca rellevància constitucional la falta d'emplaçament personal: en primer lloc, que la persona citada tinga un dret subjectiu o interès legítim que pugua veure's afectat per la resolució que s'adopte; en segon lloc, que la persona no citada personalment haja patit una situació d'indefensió a pesar d'haver mantingut una actitud diligent; i, finalment, que l'interessat pugua ser identificat a partir de les dades que consten en l'expedient.

Davant el que hem exposat, esta institució considera, atesos els antecedents exposats, que respecte de l'expedient núm. 20060098 l'Ajuntament de Cullera no va actuar amb l'adequada diligència, atesa la inicial notificació practicada a l'interessat en un domicili del municipi d'Ontinyent, que no constava com a tal en la Prefectura Provincial de Trànsit, i per això quedà palesa la manifesta indefensió que va patir a este efecte l'autor de la queixa en l'identificat expedient municipal.

En este sentit, és necessari tenir present que l'article 62.1-a) de la Llei 30/1992 prescriu que constitueixen actes administratius nuls de ple dret els que lesionen els drets i les llibertats susceptibles d'empara constitucional, tal com ocorre respecte dels drets i les garanties contingudes en l'article 24 de la Constitució aplicable a este cas.

Així mateix, també l'article 105 de la Llei 30/1992 possibilita que les administracions públiques puguen revocar en qualsevol moment els seus actes d'afectació o desfavorables conformement als límits establits en tal precepte.

Però no es dedueix que l'actuació municipal materialitzada en l'expedient núm. 20061527 haja tingut idèntiques conseqüències, atés que la notificació inicial del procediment sancionador es va practicar adequadament.

En virtut de tot el que hem dit més amunt, esta institució va resoldre recomanar a l'Ajuntament de Cullera que disposara la revocació de la providència de constrenyiment i la multa imposada en l'expedient identificat com núm. 20060098, per no haver notificat correctament a l'interessat la incoació del procediment administratiu sancionador, així com la devolució dels 33 euros pagats més els interessos legals des de la data de l'ingrés fins al seu efectiu abonament.

L'Ajuntament de Cullera va remetre a esta institució un informe en el qual realitza una sèrie de consideracions per les quals argumenta en el sentit de no poder acceptar la precitada recomanació.

D'altra banda, en l'expedient de queixa núm. 061223 la ciutadana que es va dirigir a esta institució manifestava que va ser denunciada per l'Ajuntament de Xirivella per aparcar el seu vehicle en doble fila. Afegia que en la mateixa zona hi havia altres vehicles en les mateixes circumstàncies sense que foren objecte d'igual denúncia, i per això considerava haver estat objecte d'un tracte desigual, i, en conseqüència, va presentar un recurs que no ha estat contestat.

Així mateix, assenyalava que l'aparcament en la zona continua en la mateixa situació, amb gran proliferació de vehicles estacionats en doble fila, fet que sovint li impedia traure el seu vehicle correctament aparcat, i, per tant, sol·licitava més vigilància i intervenció perquè no s'aparque en doble fila en la zona.

L'Ajuntament ens diu que la contestació al recurs presentat per la interessada està en tràmit de notificació. Quant a l'estacionament en doble fila, s'indica que existix una "certa permissivitat quant a l'estacionament de vehicles en doble fila", a causa de l'escàs espai existent i l'elevat parc de vehicles existents en la localitat. Pel que sembla,

esta tolerància es manté des de fa almenys 20 anys. Només es retiren els vehicles amb fre bloquejat, que no poden desplaçar-se per a deixar eixir els que estan correctament estacionats.

Es fa constar la falta de queixes de veïns per este motiu.

La situació fàctica del lloc obliga la policia local a “ponderar i prioritzar” els serveis prestats en la zona. Es neguen les afirmacions d'actuació arbitrària i selectiva de la interessada.

Arribats a este punt, segons la informació traslladada per l'ajuntament, es va notificar a la interessada la denegació del seu recurs, un aspecte que probablement s'haja efectuat en el moment d'emetre esta resolució, si bé no en tenim constància, ja que ni l'ajuntament ni la interessada ens han comunicat cap novetat sobre la qüestió. No obstant això, és obligació de l'ajuntament contestar totes les sol·licituds i tots els escrits presentats pels interessats per aplicació de l'establert en l'article 42 de la Llei 30/1992 de 26 de novembre. Atés el compromís municipal expressat, no farem més pronunciament.

No es pot acollir la pretensió de la interessada quant a l'anul·lació de l'acord sancionador i devolució de la taxa de retirada del vehicle, ja que l'al·legació d'arbitrarietat i, per tant, desviació de poder, no ha quedat demostrada en virtut de la documentació aportada. Perquè això es done cal, segons coneguda jurisprudència, entre altres coses, un element psicològic i intencional en l'Administració per a adoptar una mesura manifestament injusta, el que no queda en cap moment acreditat.

Sí que hem d'acollir l'última pretensió expressada per la interessada, quant al fet que la policia ha de denunciar per igual a totes les persones que estacionen indegudament el seu vehicle, estiga frenat o no.

Tot i reconèixer que poden existir dificultats fàctiques per a complir adequadament això anterior, la veritat és que jurídicament no té cap justificació el plantejament exposat en l'informe municipal.

Les competències administratives, inclosa la d'inspecció i sanció, són improrrogables i indisponibles. Això és un principi general del dret administratiu recollit en l'article 12 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, que es deriva a més del principi de legalitat previst en l'article 3 de la pròpia llei així com en la pròpia Constitució espanyola.

Això significa que l'Administració, a través dels seus mitjans personals i materials, ha d'exercir, en tot cas i sense cap excepció, el contingut de la seua competència, i en este cas, l'exercici de les seues potestats d'ordenació del trànsit. I això, tenint en compte a més que, com reconeix el propi informe municipal, són ja 20 anys els que s'ha mantingut esta situació de tolerància, amb la qual cosa no és una qüestió conjuntural sinó estructural.

Seguint amb això anterior, i per a facilitar el compliment d'esta funció, vam considerar necessari que l'ajuntament explorara totes les possibilitats per a facilitar l'estacionament en la zona, inclosa la creació d'alternatives d'estacionament en rotació que permeten

alleujar la situació de la zona. Segons sembla, com a mínim en eixos 20 anys, poc s'ha fet per a solucionar el problema.

No sembla acceptable que s'obligue els ciutadans a traslladar els vehicles estacionats en segona fila per a poder moure el propi. Estos vehicles estan incomplint les normes sobre ordenació del trànsit del Reglament general de circulació i han de ser per tant denunciats i cal impedir la generalització d'esta pràctica sota una tolerància que, sens dubte, és indeguda (Reial decret 1428/2003, de 21 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament general de circulació per a l'aplicació i desenvolupament del text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, aprovat pel Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març).

Per a revertir la situació creada i la confiança legítima dels ciutadans en el manteniment de la situació actual, consideràvem que escauria iniciar les actuacions necessàries mitjançant una presència preventiva de la policia a la zona que impedira l'aparcament en segona fila i la posterior denúncia dels comportaments que no respecten la prohibició.

Davant tot el que hem exposat, vam recomanar a l'Ajuntament de Xirivella, en primer lloc, que impedira l'estacionament de vehicles en segona fila mitjançant una presència preventiva en la zona, i que denunciar i tramitara els corresponents expedients sancionadors quan es produïsquen incompliments; i, en segon lloc, que estudie les possibilitats de crear opcions d'estacionament en la zona, posant en pràctica aquelles que puguen donar solució a esta problemàtica dins del que permeten les limitacions tècniques i pressupostàries.

L'Ajuntament ens va comunicar l'acceptació expressa d'estes recomanacions.

5. Règim jurídic

5.1. Responsabilitat patrimonial

En esta secció de l'informe volem esmentar la queixa núm. 060205, referida a reclamació de responsabilitat patrimonial formulada per una ciutadana davant l'Ajuntament de Moncofa per danys generats en habitatge a causa d'un enderrocament municipal.

Efectuada la corresponent petició d'informe a l'Ajuntament, se'ns indica el següent:

(...) l'enderrocament ha estat com a conseqüència de la recuperació d'una zona de domini públic marítim terrestre en produir-se la caducitat d'una concessió, que afectava part de la seua propietat. Com a conseqüència d'este enderrocament per una banda del seu edifici, s'han produït de forma inevitable danys menors en el seu habitatge (resta de l'edifici derrocat), els quals estan sent resolts per l'ajuntament, com també se'ls ha pagat l'allotjament en un altre habitatge mentre es resolen els desperfectes, els quals ja es troben pràcticament finalitzats.

En el tràmit d'al·legacions a l'informe municipal, l'autora de la queixa ens indica que encara no s'han reparat els danys causats al seu habitatge, ni tan sols s'ha emés un informe per part de l'arquitecte municipal en el qual es taxen. A més, presenta unes fotografies per a demostrar que no es tracta de “danys menors”, sinó que els desperfectes causats en el seu habitatge són molt importants.

La perjudicada ens acompanya una còpia de l'acord de la Junta de Govern Local en el qual es diu, en relació amb l'escrit presentat per l'autora de la queixa pel qual s'exigiria una contestació a la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada, que “es reparen els desperfectes de l'habitatge causats per la demolició de l'Hostal Chavarro i el pagament de 4 mesos de lloguer”.

Així les coses, l'Ajuntament reconeix expressament la seua responsabilitat i manifesta la seua decidida voluntat de reparar tots els danys produïts com a conseqüència de l'enderrocament.

No obstant això, no s'ha donat compliment al que hi ha disposat en l'art. 10.1 del Reial decret 429/1993, de 26 de març, pel qual s'aprova el Reglament dels procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial, ja que no s'ha obtingut el preceptiu informe del servei el funcionament del qual haja ocasionat la lesió indemnitzable.

Este informe té la importància, en este cas que l'ajuntament no nega la seua responsabilitat, de concretar la naturalesa dels danys causats i assenyalar la seua quantia, perquè l'afectat pugua conèixer amb exactitud quins danys es repararan i en quina mesura, i en cas de disconformitat, pugua exercir les accions legals que li assistisquen sense patir cap tipus d'indefensió.

En este sentit, l'ajuntament qualifica de “danys menors” els desperfectes que l'autora de la queixa considera que són greus, i aporta com a prova documental diverses fotografies de les quals es desprén la importància dels perjudicis causats en el seu habitatge per l'enderrocament municipal.

En virtut de les actuacions, esta institució va considerar escaient dirigir la següent recomanació a l'Ajuntament de Moncofa, la qual no ha estat acceptada:

(...) que, sense més demora ni dilació, i a la vista de les proves i dels informes aportats per la ciutadana afectada, i així com dels informes emesos pels serveis tècnics municipals, considerara la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada, i reparara immediatament la totalitat dels danys causats en l'habitatge com a conseqüència de l'enderrocament efectuat per l'ajuntament.

5.2. Contractació pública

Destaquem en este apartat la queixa núm. 070261, el motiu de la qual és que el ciutadà que es va dirigir a esta institució afirmava tenir un contracte de prestació de serveis amb l'empresa SEPIVA, per a la col·laboració en els treballs corresponents al programa

NOEMI-GESTA, i, en conseqüència, havia presentat al cobrament les corresponents factures pels serveis prestats, sense que li hagueren estat abonades.

Amb l'objecte de contrastar estes afirmacions, vam requerir a la llavors anomenada Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència que ens detallara els motius que justifiquen el retard en l'abonament de les factures presentades per l'autor de la queixa tenint en compte el que hi ha disposat en l'art. 99.4 del RDL 2/2000, de 16 de juny, text refós de la Llei de contractes de les administracions públiques.

En contestació al nostre requeriment, el director del SEPIVA ens remet un informe elaborat pel departament NOEMI i revisat per l'II·lm. Secretari Autòmic d'Universitat i Ciència, en el qual es destaquen les següents qüestions importants, que transcrivim literalment a continuació:

- a) El contacte amb l'autor de la queixa és a nivell personal i de manera desinteressada.
- b) No existix acord o relació contractual signada per l'autor de la queixa i l'empresa SEPIVA.
- c) Els resultats obtinguts són negatius o nuls en cadascuna de les accions desenvolupades.

Per la seua banda, l'autor de la queixa, en el tràmit d'al·legacions a l'informe remés per la Conselleria, insisteix que els treballs van ser realitzats i que, encara que no es va arribar a formalitzar cap contracte, la prestació dels serveis no era desinteressada, sinó que havia de ser retribuïda.

Analitzat l'informe emés per la Conselleria, així com la resta de documentació aportada per l'autor de la queixa, esta institució arriba a les següents conclusions:

- a) La Conselleria no nega en cap moment la realitat dels treballs desenvolupats per l'autor de la queixa, és més, els reconeix expressament quan afirma que “els resultats obtinguts són negatius o nuls en cadascuna de les accions desenvolupades”.

Al marge, i amb independència del caràcter positiu o negatiu dels resultats recollits pel treball realitzat pel reclamant, l'important i fonamental és que la prestació de serveis ha existit, s'ha realitzat en benefici de la Conselleria i esta no ha oposat cap objecció quant a la insuficient qualitat o deficiència del treball desenvolupat.

- b) La realització dels treballs es va contractar amb l'autor de la queixa, si bé al marge de tot procediment.

La Conselleria ho reconeix implícitament quan manifesta que “no existix acord o relació contractual signada per l'autor de la queixa i l'empresa SEPIVA”.

El fet que no s'haja signat l'acord o no s'haja formalitzat la relació contractual no significa ni de bon tros que el contracte o la relació obligacional no existisca.

En este cas ens trobem davant la reclamació del pagament d'unes quantitats dineràries derivades de l'execució dels treballs per part de l'autor de la queixa en profit i benefici del SEPIVA, sense haver-se formalitzat el contracte corresponent.

Referent a això, ha de tenir-se en compte que, com afirma la Sentència del Tribunal Suprem de 26 de febrer de 1999, el problema plantejat no consistix a determinar si es va realitzar o no degudament el contracte, sinó a decidir si els treballs realitzats per l'autor de la queixa es van executar o no en benefici del SEPIVA, i si com a conseqüència d'això, s'ha produït un enriquiment per a l'entitat pública i un consegüent empobriment per al contractista, sense que este desplaçament patrimonial obeïska a una causa legítima, el que imposa al SEPIVA l'obligació de pagar el seu cost; empobriment i correlatiu enriquiment que són els pressupostos de la doctrina de l'enriquiment injust o sense causa regulada en el Codi Civil.

No hi ha cap raó perquè les accions desenvolupades pel professor titular de la Facultat d'Econòmiques de la Universitat de València haja de suportar en el seu patrimoni la falta de tota formalitat en la contractació, el que és menys imputable a l'autor de la queixa que al SEPIVA, que com a entitat pública, és l'encarregada de vetlar, en primer lloc i abans que ningú, perquè es complisquen totes les exigències legals per a l'adequada adjudicació, formalització i control dels contractes que porte a terme, i que no pot excusar-se en tan inic motiu —no s'ha signat el contracte—, imputable fonamentalment a ella mateixa, per a enriquir-se a costa del patrimoni particular del reclamant.

La jurisprudència del Tribunal Suprem confirma esta tesi del pagament per l'Administració en els casos d'enriquiment sense causa derivat de l'absència o nul·litat del contracte en totes les ocasions en les quals ha tractat la qüestió, i així ho proclamen les Sentències de 18 de juliol de 2003, les de 22 de maig i 21 de setembre del 2000, 30 de setembre de 1999 i 14 de gener de 1997, entre d'altres. I la sentència de 22 de maig del 2000 abans citada diu que:

(...) les quantitats al pagament de les quals es condemna l'Ajuntament no es deriven d'un contracte administratiu, es referixen a l'abús que comporta desentendre's l'Administració d'obligacions concretes basant-se en la nul·litat d'estes per infraccions formals causades per ella, justificant la procedència del pagament de la quantitat reclamada en l'anomenada gestió de negocis de l'Administració, trasplantament al camp del dret públic de la teoria de la *negotiorum gestio* com a font de les obligacions, i afirma que existix un quasi contracte de gestió de negocis aliens entre la corporació demandada i la societat reclamant, i, a més d'això, basant l'al·ludit pagament en el principi d'evitar l'enriquiment sense causa.

Esta institució té dit que l'àmbit propi de la doctrina de l'enriquiment injust són les actuacions realitzades per un particular en benefici d'un interès general l'atenció del qual correspon a una administració pública, i el seu nucli essencial està representat pel propòsit d'evitar que es produïska un injustificat desequilibri patrimonial en perjudici d'este particular.

Ara bé, s'exigix una mica més amb la finalitat que estes situacions no siguen un fàcil mitjà d'eludir les exigències formals i procedimentals establides per a assegurar els principis d'igualtat i lliure concurrència que regixen en la contractació pública: el

desequilibri ha d'estar constituït per prestacions del particular que no es deguen a la seua pròpia iniciativa ni revelen una voluntat maliciosa d'este, sinó que tinguen el seu origen en fets, que provinguen de l'Administració pública, que hagen generat raonablement en este particular la creença que li incumbia un deure de col·laboració amb esta administració.

Estos elements que acaben de destacar-se com a delimitadors de la situació específica d'enriquiment injust són observables en el present cas. Hi ha una prestació realitzada pel professor universitari en interès del SEPIVA que, en no haver estat retribuïda, significa per al primer un empobriment o sacrifici econòmic mancat de justificació.

També concorre una situació que permet valorar que l'autor de la queixa no va actuar de manera maliciosa i va estar animat per la raonable creença que tenia el deure de col·laborar amb el SEPIVA i se li retribuïria la seua activitat. Està constituïda per estes circumstàncies: l'existència del contracte no es nega expressament pel SEPIVA, simplement s'indica que no s'ha "signat"; els empleats del Departament de NOEMI de SEPIVA supervisaven l'execució dels treballs i, finalment, no consta que es comunicara en algun moment al reclamant que s'abstinguera de realitzar els treballs.

Finalment, no cal dir que les entitats públiques com el SEPIVA han de respectar en la seua actuació els principis de bona fe i de confiança legítima (art. 3.1 Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú).

El Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat València, en la seua Sentència núm. 1202/2006, de 22 de juny, ha declarat (fonament de dret quart) que:

(...) estem, en conseqüència, davant una situació similar a la jutjada en moltes ocasions pel Tribunal Suprem, en què ha proclamat que la contractació d'obres o serveis (o l'ampliació de l'inicialment contractat) amb omissió de les formalitats de rigor «no pot perjudicar els drets de cobrament del contractista, doncs seria tant com deixar la validesa i el compliment del contracte administratiu a l'arbitri de la Corporació» (F.J. 3r de la STS del 26 de gener de 1988); de manera que, encara sense haver guardat les formalitats de la contractació, apareix un vincle que no pot implicar la manca d'efectes «per oposar-se això a obstacles jurídics tan insalvables com el principi general de la bona fe exigít en el compliment dels drets (...) i la doctrina de l'enriquiment injust» (el que arriba fins i tot a la falta de la preceptiva cobertura pressupostària: SSTS de 5 d'octubre de 1988 i les que s'hi citen). La cita seria interminable; recordem finalment la STS de 2 de gener de 1990, resolent a favor de l'abonament dels honoraris reclamats pel facultatiu autor de Projecte «encarregat» per l'alcalde i sense previ acord «sense perjudici de la responsabilitat d'aquell (l'alcalde) davant l'Ajuntament; no podent perjudicar els drets de tercer les causes d'anul·labilitat com la que concorre en este supòsit de les que apareix responsable l'Administració.

En relació amb tot el que hem exposat, la Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació no va acceptar la nostra recomanació en el sentit que, previs els tràmits legals oportuns, i sense dilacions indegudes, es pagaren els honoraris reportats per l'autor de la queixa en la realització dels treballs desenvolupats dins del programa NOEMI-GESTA en la seua condició de professor titular de la Facultat d'Econòmiques de la Universitat de València, més els corresponents interessos legals.

5.3. Dret de petició

En este apartat hem de destacar alguns expedients de queixa que podem agrupar en les següents matèries: falta de resposta per part de l'Administració a escrits d'al·legacions en procediments administratius; incompliment per part de l'Administració de l'obligació de resoldre, etc.

En l'expedient de queixa núm. 051600 el ciutadà adduïa que va presentar una al·legació en la fase d'informació pública del projecte de pressupost municipal de l'Ajuntament de San Miguel de Salinas per a l'exercici següent, sense que haguera rebut cap resposta ni comunicació referent a això.

L'Ajuntament ens va remetre un informe amb el següent contingut:

L'Ajuntament, en sessió plenària de 19 de juliol de 2005, va adoptar acord pel qual es va aprovar inicialment el pressupost municipal per a l'exercici de 2006. El termini d'exposició pública va transcórrer des del dia 11 al 29 d'agost de 2005. Durant este termini, no es va presentar cap reclamació al pressupost, per la qual cosa va ser elevat a definitiu d'acord amb el que hi ha establert en la normativa d'aplicació.

L'escrit presentat pel ciutadà de referència no pot considerar-se una reclamació com a tal per raons òbvies que s'aprecien fàcilment. En este escrit es limita a assenyalar el que estableix la Llei 2/2004 TRHLL, sobre els terminis a complir en la tramitació dels pressupostos, així com el que succeeix si este no s'ha aprovat definitivament el 31 de desembre anterior a l'exercici pressupostari, és a dir, la pròrroga automàtica del pressupost anterior.

En este cas, existia pressupost prorrogat i s'estava aprovant el que havia de regir durant l'exercici. No s'entén per tant què pretenia el ciutadà amb la seua reclamació doncs es limita a dir: "es complisca amb el que prescriu la legislació vigent".

Sembla que l'únic interès subjacent era obligar l'Ajuntament, presentant qualsevol escrit per absurd que fóra i encara que no tinguera fonament durant el període obert per a reclamacions, a dur de nou l'expedient de pressupost a un Ple i així provocar un nou debat, quan el fer cert és que el pressupost s'havia aprovat sense problemes i sense debat polític com pot apreciar-se en l'acord adoptat.

La seua reclamació doncs, no era tal, i este ajuntament ha de poder actuar en conseqüència davant qui solament persegueix obstaculitzar el funcionament normal de la corporació.

Quant a l'escrit presentat per este mateix ciutadà el 22 d'abril de 2006 arriba a l'extrem de presentar una suposada reclamació sobre el pressupost de 2005, nou mesos després de la seua aprovació.

Creiem que, si realment tenia raons fonamentades per a realitzar una reclamació, hauria d'optar per seguir la via que la llei posa a la seua disposició en matèria de recursos, i no pretendre utilitzar qualsevol forma per a oposar-se als acords municipals.

El pressupost municipal de 2005 va ser aprovat seguint les disposicions legals en vigor i va adquirir fermesa l'acord en no haver-se interposat cap recurs en contra.

No consta, però, en els antecedents de l'expedient, que s'haguera comunicat resposta o resolució a l'autor d'esta queixa, i per això vam recordar a l'Ajuntament de San Miguel de Salinas el deure legal de contestar motivadament al referit ciutadà.

En el moment de redactar este informe no hem rebut la contestació municipal sobre l'acceptació o el rebuig del nostre recordatori de deures legals.

Per altra banda, en la queixa núm. 060844, el ciutadà que es va dirigir a esta institució indicava que havia presentat un escrit davant l'Ajuntament d'Alacant en què demanava mantenir una entrevista amb el Sr. alcalde.

L'Ajuntament ens va contestar dient que l'entrevista estava pendent de ser fixada per qüestions d'agenda i que es tenia previst posar-se en contacte amb el ciutadà i indicar-li el que consideraren convenient sobre la seua petició.

Esta institució va considerar acceptada la resolució que vam dictar, atès que vam poder comprovar que es va contestar expressament la petició de l'interessat, si bé de forma extemporània.

Per altra banda, respecte de la queixa núm. 060925, la va formular una ciutadana que s'havia assabentat que l'Ajuntament d'Alboraia tenia en tramitació un expedient de modificació de crèdits extraordinaris i suplementos de crèdits, i que s'havia aprovat provisionalment. Afegia que va acudir al tauler d'anuncis de l'Ajuntament en reiterades ocasions amb l'objecte de conèixer les referides modificacions.

En concret, els interessats plantegen a través del seu escrit de queixa i, prèviament, mitjançant els escrits presentats davant aquella administració, que l'Ajuntament hauria incomplert la seua obligació de realitzar l'exposició pública del document, i este expedient seguia sense ser exposat al públic (no es troba exposat en el tauler d'anuncis ni en la taula d'exposició de documents).

En relació amb esta qüestió, ha de tenir-se en compte que l'article 169 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'hisendes locals, estableix que:

(...) Aprovat inicialment el pressupost general, s'exposarà al públic, previ anunci en el butlletí oficial de la província o, si escau, de la comunitat autònoma uniprovincial, per 15 dies, durant els quals els interessats podran examinar-los i presentar reclamacions davant el Ple. El pressupost es considerarà definitivament aprovat si durant el termini esmentat no s'hagueren presentat reclamacions; en cas contrari, el Ple disposarà d'un termini d'un mes per a resoldre-les.

Així mateix, l'article 177.2 (crèdits extraordinaris i suplementos de crèdit) d'esta mateixa norma estableix que:

L'expedient, que haurà de ser prèviament informat per la Intervenció, se sotmetrà a l'aprovació del Ple de la corporació, amb subjecció als mateixos tràmits i requisits que els pressupostos. Seran així mateix, d'aplicació, les normes sobre informació, reclamació i publicitat dels pressupostos a què es referix l'article 169 d'esta llei.

De la lectura conjunta d'ambdós preceptes es dedueix que, en el present cas, l'expedient de modificació pressupostària 2/2006 havia de seguir el tràmit d'exposició pública, com efectivament va esdevenir, mitjançant la publicació en el BOP de València d'un anunci pel qual s'informava de l'obertura del període d'exposició pública i dels terminis establits a este efecte, i estava a la disposició dels interessats —per a ser consultat— el document complet.

En este sentit, i com ja va realitzar la pròpia Administració, cal recordar que l'exposició pública consistix, no en l'exposició física del document sotmés a esta en els taulers d'anuncis o similars, sinó, més correctament, en la possibilitat d'accés lliure a este, és a dir, la llibertat de poder examinar-lo i, si escau, sol·licitar-ne còpies sense necessitat d'acreditar la condició d'interessat en l'expedient.

En segon lloc, planteja el present expedient la qüestió relativa a les condicions d'accés que van tenir els ciutadans als documents integrants de l'expedient en informació pública.

En concret, la interessada assenyala les dificultats que va tenir per a accedir a l'expedient complet, a pesar d'haver-lo sol·licitat per escrit en diverses ocasions i haver-se personat en les dependències municipals amb idèntic propòsit i manifestant la seua queixa, quan li va ser remés l'expedient, per estar este incomplet o desordenat o per tenir, quan hi va accedir personalment, poc temps i un lloc adequat per a consultar-lo en profunditat amb vista a realitzar les al·legacions que li resultaren pertinents.

Resulta de difícil comprovació en este expedient si, efectivament, van existir les traves d'accés denunciades per la interessada, si bé sí que consta com una mica febant la presentació de diversos escrits i personacions davant aquell ajuntament i la dada de la tardança —en un dels casos assenyalats— en la remissió dels documents sol·licitats en més de set dies, en el marc d'un termini d'al·legacions de 15 dies.

En qualsevol cas, i en virtut dels principis de transparència i participació arreplegats en l'article 3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, vam recordar a l'ajuntament que, amb caràcter general i en supòsits com el present, ha d'habilitar tots els mitjans necessaris per a facilitar amb la major comoditat i eficàcia l'accés dels ciutadans als documents administratius.

En conseqüència, l'Ajuntament d'Alboraia va acceptar el nostre suggeriment que, en casos com el present, establisca les mesures necessàries per a garantir la màxima transparència i participació en este tipus de processos, i que habilite el personal i les dependències necessàries per a facilitar l'accés als documents administratius i la formulació de les corresponents al·legacions per part dels interessats.

Per altra banda, la queixa núm. 061299, va ser formulada pel grup municipal del Partit Popular de l'Ajuntament d'Alcalá de Xivert i denunciava que l'equip de govern sistemàticament dilatava el lliurament de les actes de la Junta de Govern Local.

L'Ajuntament ens va dir que, quant a la suposada dilació en el lliurament de còpia de les actes de la Junta de Govern Local, l'article 113.1b) del Reglament d'organització i funcionament de les corporacions locals (ROF), en relació amb el 112.2 del mateix text normatiu, existix obligació de subministrar còpia de les actes en el termini de 10 dies, però des que estes són definitivament aprovades, el que es produïx en la següent sessió ordinària des de la seua adopció.

Els autors de la queixa van realitzar al·legacions en les quals accepten la interpretació municipal quant a l'aplicació dels preceptes del ROF, si bé reiteren la seua queixa ja que afirmen que no es complix el termini de 10 dies després de l'aprovació definitiva de les actes, i, segons indiquen, en esta data continuaven sense facilitar-los les còpies corresponents.

Respecte de l'accés a la informació sol·licitada, posen de manifest que malgrat que efectivament ha estat posada a la seua disposició la documentació i informació corresponent, esta no està completa o és incorrecta.

L'Ajuntament d'Alcalá de Xivert va acceptar la nostra recomanació en el sentit que es facilitara als grups municipals tota la informació que requeriren i amb la major celeritat possible, i que compliren els terminis assenyalats sense necessitat que s'esgotaren —10 dies des de l'aprovació definitiva de les actes de l'òrgan col·legiat—, i facilitara la informació íntegra relativa als expedients que són sol·licitats.

VIII. ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

1. Introducció

En este apartat analitzem les queixes que no han pogut incloure's en els capítols precedents, atesa l'especial casuística i el seu objecte particularitzat; concretament, tenim 138 queixes en esta situació, 37 de les quals han estat inadmeses i 67 que es troben en tramitació.

Quant a les queixes tancades, 12 s'han solucionat de forma favorable per al ciutadà i 21 per actuació correcta de l'administració pública investigada.

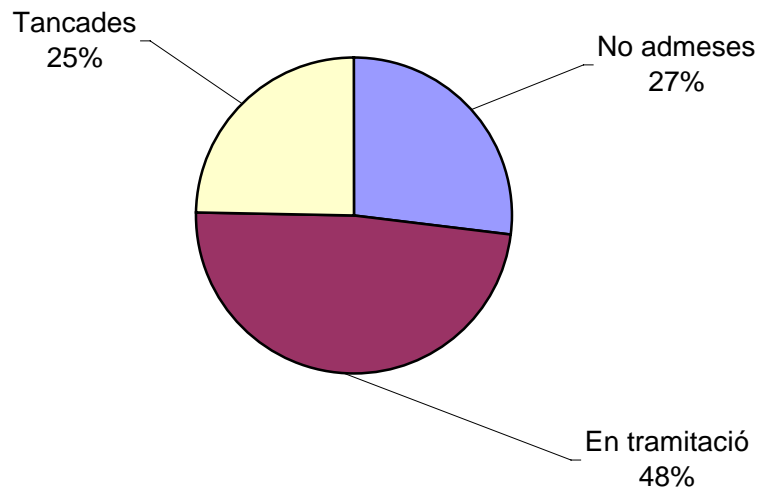
D'altra banda, s'han dictat 2 resolucions que han estat acceptades per l'administració a la qual es dirigien.

A títol enunciatiu queden consignats els següents diferents epígrafs: obres públiques, indústria, ocupació, consum, col·legis professionals, agricultura i estrangeria.

2. Altres àmbits d'actuació de les administracions públiques en xifres

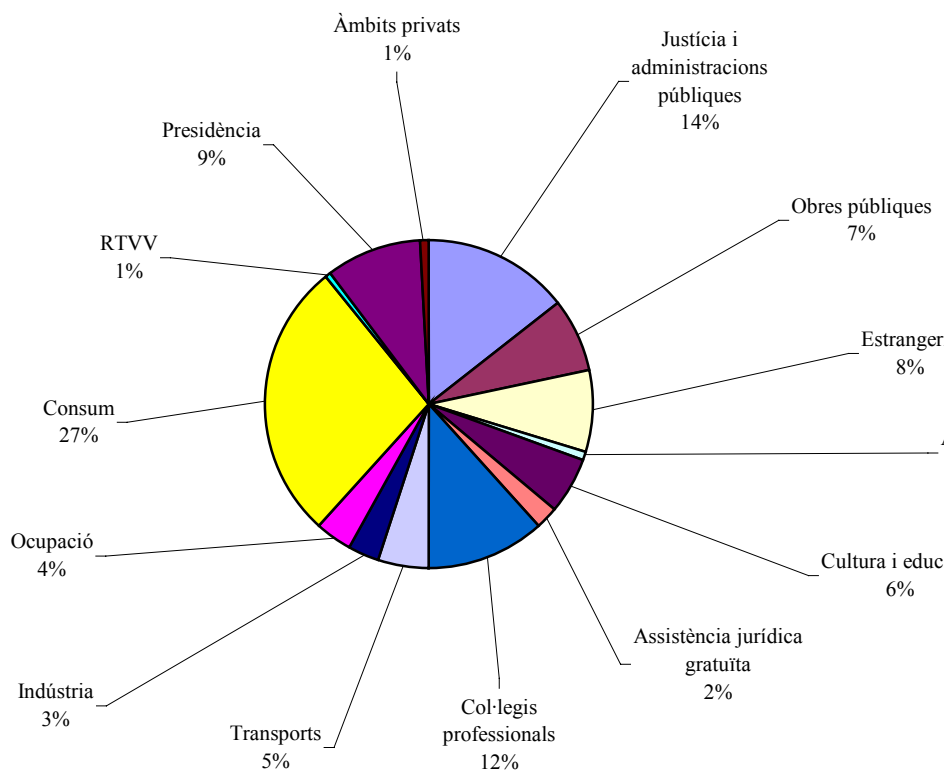
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	37.	26,81%
En tramitació	67.	48,55%
♦ <i>En tràmit normal</i>	67.	48,55%
♦ <i>Suspeses</i>	0.	0,00%
Tancades	34.	24,64%
♦ <i>Per solució</i>	7.	5,07%
♦ <i>Se solucionarà</i>	3.	2,17%
♦ <i>Actuació administrativa correcta</i>	21.	15,22%
♦ <i>Altres motius</i>	1.	0,72%
♦ <i>Resolucions</i>	2.	1,45%
• Acceptades	2.	1,45%
• No acceptades	0.	0,00%
Total queixes	138.	100,00%



2.2 Anàlisi qualitativa

Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació Pública	Queixes
Justícia i administracions públiques	20
Obres públiques	10
Estrangeria	11
Agricultura	1
Cultura i educació	8
Assistència jurídica gratuïta	3
Col·legis professionals	16
Transports	7
Indústria	4
Ocupació	5
Consum	38
RTVV	1
Presidència	13
Àmbits privats	1
Total Àrea d'Altres Àmbits d'Actuació Pública	138



3. Obres públiques

El ciutadà que va formular la queixa núm. 071112 residix al terme municipal d'Elx, en una zona d'habitatges unifamiliars a la qual s'accedix a través d'un camí de titularitat privada, ja que pertany a altres quatre propietaris confrontants amb l'interessat.

Este camí desemboca en la CV-853, que unix Elx amb la Marina, a l'altura del punt quilomètric en què la carretera forma una corba que permet la visió dels vehicles que circulen en direcció Elx-la Marina ja que no hi ha cap obstacle que ho impedisca.

No obstant això, en sentit contrari la visibilitat és nul·la fins que hom està plenament incorporat al vial, el que comporta un evident perill d'accident per col·lisió posterior de vehicles que transiten en direcció a Elx. L'absència de visibilitat està causada pel fet que la propietat confrontant al camí i la carretera va tapar el clos amb tela de ràfia i va permetre el creixement d'una espessa vegetació que impedeixen la visió de la part esquerra en eixir del camí.

La carretera és explotada per la Diputació Provincial d'Alacant a la qual vam demanar informe referent a això.

La Diputació ens va dir que havia adoptat dues mesures: disposar un senyal que prohibeix el gir a l'esquerra quan s'ix del camí i un espill que permet la visibilitat en el gir en direcció a Elx. Però, a més, indicava textualment que:

(...) s'adoptaran les següents mesures (...), posteriorment s'intentarà crear un espai suficient que possibilita la incorporació a la carretera des del camí, en unes condicions de seguretat acceptables. Esta última actuació, evidentment, no depèn en exclusivitat d'esta administració ja que es basa en l'ús d'uns terrenys confrontants a la carretera però que són propietat particular, per la qual cosa caldrà obtenir l'autorització o la cessió del propietari.

Amb invocació de les facultats atorgades a les administracions públiques per la llei 6/1991, de 27 de març, de carreteres de la Comunitat Valenciana, en relació amb les limitacions dels usos del sòl i activitats en zones contigües a les carreteres, i entenent que existix base legal suficient per aconseguir que el propietari de la finca confrontant amb la carretera suprimisca els elements que impedeixen la visibilitat, si voluntàriament no accedix a això, a través dels mitjans d'execució que el dret administratiu posa a la disposició de les administracions, sense excloure l'exercici de la potestat sancionadora permesa per la Llei valenciana de carreteres.

Tot esforç que es faça per a fer disminuir els accidents de trànsit i preservar la vida i integritat de les persones, mai seran suficients.

Per tant, i sobre la base dels anteriors arguments, vam recomanar a la Diputació Provincial d'Alacant que requerira la propietat de l'immoble confrontant perquè eliminara els obstacles que impedeixen la visibilitat en l'eixida del camí utilitzat per l'interessat a la carretera CV-853 en el referit punt quilomètric.

En el cas que la propietat en fera cas omís, es va recomanar que s'utilitzaren els mitjans d'execució dels actes administratius i la potestat sancionadora prevists en la legislació vigent.

Finalment, es va recomanar que s'instal·lara en el lloc adequat senyals de perill i de limitació de velocitat.

Les anteriors recomanacions han estat acceptades, llevat de l'última, per entendre que ja existien en ambdós sentits senyals de limitació de velocitat, de prohibició d'avançament i corba perillosa i de perill d'intersecció amb prioritat.

4. Indústria

4.1. Subministrament d'energia elèctrica

L'autor de la queixa núm. 061027 substancialment exposava el següent:

- Que a l'octubre del 2003 va sol·licitar a l'empresa Iberdrola SA el subministrament elèctric auxiliar d'obres, juntament amb el subministrament d'electricitat per a l'habitatge.

- Segons ens indicava, l'esmentada empresa va manifestar en un primer moment la possibilitat d'efectuar l'escomesa en un pal que es troba a uns cinc metres de distància. No obstant això, amb posterioritat se li va comunicar la impossibilitat de realitzar esta escomesa i se li va oferir una alternativa que encaria notablement el pressupost inicial de la constructora.

- Que els fets descrits ja van ser denunciats davant el Servei Territorial d'Indústria a Alacant.

Vam admetre a tràmit la queixa i vam sol·licitar informe de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència, la qual ens va remetre en data 2 de gener de 2007 còpia de la documentació complementària que constava sobre este assumpte en el Servei Territorial d'Indústria i Energia d'Alacant i, amb data 2 de febrer de 2007 ens indicaven que totes les actuacions es remetien a la Direcció General d'Energia de la Conselleria d'Infraestructures i Transports per ser l'òrgan competent.

En data 8 de maig va tenir entrada en esta institució l'informe del director general d'Energia de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, del qual vam donar trasllat a l'autor de la queixa, a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions.

Com que no constava l'entrada de cap escrit d'al·legacions, després de fer un detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada vam tancar la queixa ja que no vam deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris.

4.2. Inspecció tècnica de vehicles (ITV)

En la queixa núm. 061490, el seu autor ens manifestava els següents fets i consideracions:

- Que el 20/10/06, després d'abonar la taxa de 45,08 € en les instal·lacions d'ITV Vega Baixa de Villena va passar la inspecció del seu vehicle. En esta inspecció es va detectar un excés de CO molt superior al normal: CO (ralentí) 1,10% (ralentí accelerat 0,70%), per la qual cosa la revisió d'ITV va tenir com a resultat: desfavorable.
- Davant això anterior, va mostrar la seua estranyesa ja que el dia 10/10/06 li van realitzar en un taller mecànic la mateixa prova i va donar com a resultat CO (ralentí) 0,07%. En este sentit, després de passar la revisió, va acudir de nou al taller i va tornar a donar com a resultat CO 0,07%.
- D'acord amb això anterior, va tornar a l'estació d'ITV de Villena i manifestava que: “mostre el nou tiquet amb el mesurament del moment en el taller, i ara m'atén un altre professional de la ITV distint de l'anterior, i quan fa la comprovació del meu vehicle -davant l'evident coincidència dels dos tiquets del meu taller, ara en l'aparell mesurador de la ITV (...)” el resultat és CO (ralentí): 0,03%, segons consta en el segon informe de la ITV que dóna com a resultat “favorable”.
- A pesar que l'error (la diferència entre el primer mesurament i el segon) era atribuïble a l'aparell de la ITV, va haver d'abonar la quantitat de 6,17 euros per la segona revisió d'ITV. En este sentit va presentar reclamació per sol·licitar-ne la devolució.

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència.

Del detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris, i per això vam comunicar a l'autor de la queixa que tancàvem el seu expedient.

En efecte, de l'informe emés per l'administració afectada es deduïa que el valor contingut de CO dels gasos d'escapament “en vehicles amb el mateix tipus de motor, inspeccionats amb el mateix analitzador (de gasos) al voltant de la mateixa hora es va observar que el resultat va ser favorable, i per això es descarta la possibilitat de fallada de l'analitzador”. El mateix sistema va ser aplicat a altres vehicles sense que s'observara cap anomalia en el seu funcionament.

El fet que després de dur el vehicle al taller de la seua conveniència i, posteriorment, tornara a passar la ITV de forma satisfactòria, no pot pressuposar per si mateix un error en la primera apreciació. El contrari comportaria un estat de coses que permetria a tots els usuaris els vehicles dels quals són advertits d'anomalies en les ITV que pogueren dur-los a diferents tallers i “superar” després la inspecció.

Quant a la taxa per la segona inspecció estava avalada pel fet que en la pràctica es fa efectiva una segona comprovació

Per altra banda, l'autor de la queixa núm. 061647, manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que el 30 d'octubre de 2006 va passar la revisió d'ITV del seu vehicle marca FORD matricula V-(...) i el resultat va ser desfavorable, ja que, d'acord amb l'informe d'inspecció, es va detectar desequilibri de les forces de frenat entre les rodes d'un mateix eix superior al 33 % com a defecte greu.
- Que, atès que el seu vehicle havia estat retirat de taller-concessionari oficial Ford de la localitat d'Ontinyent el dia 20 d'octubre (acompanyava còpia de la factura i de les diferents actuacions realitzades sobre este), es va dirigir novament, el mateix dia de la revisió (30 d'octubre), al referit concessionari que es troba a 200 metres de l'estació d'ITV, on no van detectar cap anomalia en els valors de frenada. D'acord amb això anterior, en data 2 de novembre (el dia 1 de novembre era festiu) es va dirigir a l'estació d'ITV i va passar la segona inspecció amb resultat de favorable.
- Que entenia que hagué de tractar-se d'algun defecte de la màquina de mesurament dels valors de frenat ja que no es va manipular el vehicle entre la primera i la segona inspecció i atès l'escàs temps transcorregut entre l'una i l'altra. Per tot això sol·licitava la devolució de l'import abonat per la segona revisió d'ITV.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe de la Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència.

Del detallat estudi de la seua queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

En efecte, de l'informe emés per l'administració afectada es deduïa que el defecte observat en el sistema de frenat del seu vehicle va ser mitjançant un mecanisme que va comprovar el sistema quatre vegades i que donà com a resultat una descompensació.

El mateix sistema va ser aplicat a altres vehicles sense que s'observara cap anomalia en el seu funcionament.

5. Ocupació

En l'expedient de queixa núm. 060824, el seu promotor substancialment exposava que el dia 2 de gener de 2005 se li va concedir la baixa laboral amb un diagnòstic de lumbociàtica severa. Després d'haver-se-li realitzat diverses proves mèdiques, en data 25 de juliol de 2005, després d'haver sol·licitat la incapacitat laboral, va ser sotmés a examen d'un tribunal mèdic amb la finalitat de valorar el grau de minusvalidesa.

Segons manifestava en el seu escrit, el dia 3 d'agost del 2005 li van donar l'alta mèdica. No obstant això, amb posterioritat, el seu metge de capçalera el va remetre a la inspecció mèdica núm. 4 i el metge inspector va considerar nul·la l'alta estesa per esta facultativa, i indicava que havia de seguir en situació d'incapacitat laboral, des del 3 d'agost de 2005.

Segons feia constar en la seua comunicació inicial, des d'esta data havia presentat els parts de baixa davant la Mútua FREMAP, la qual li va comunicar telefònicament que el INSS no reconeixia la seua situació de baixa i, en conseqüència, no li serien abonades les prestacions previstes per a este tipus de situació.

Finalment, ens indicava que el dia 5 de juny de 2006 va presentar un escrit davant la inspecció mèdica i el INSS, i va demanar que li indicaren el procediment que calia seguir per al reconeixement de la seua situació i el corresponent pagament, sense que fins a la data haguera rebut cap contestació.

En el corresponent informe, l'administració implicada ens comunicava que en data 30 de desembre de 2004 va començar un procés d'incapacitat temporal i que en data 3 d'agost s'havia dictat, després d'haver estat valorat per l'EVI, una resolució per part del director provincial de l'Institut Nacional de la Seguretat Social en què se li denegava la incapacitat permanent i el seu metge de capçalera li va donar l'alta en esta mateixa data.

El promotor de l'expedient va ser revisat en consulta pel Servei Sanitari d'Inspecció Mèdica, i se li va anul·lar l'alta del metge de capçalera i el van retornar a la situació d'incapacitat temporal del seu procés de data 30 de desembre de 2004, i en data 26 de setembre de 2005 van remetre oficis de reposició a l'INSS, a l'assegurat i al metge de capçalera.

Per altra banda, en data 16 de juny de 2006 es va enviar -per fax- una còpia de l'ofici de reposició, després de conversa telefònica, a la Mútua FREMAP (responsable de l'abonament de la prestació econòmica corresponent a este procés de baixa).

Finalment, l'administració afectada ens informava que l'interessat havia presentat escrit davant la inspecció sanitària, amb data 5 de juny de 2006, i va ser citat a consulta i se li va donar l'alta per esgotament de la primera fase d'incapacitat permanent (amb data 29 de juny de 2006), així com la corresponent proposta d'incapacitat permanent (model P-47), i es va donar per conclòs el procés.

A la vista del que va informar l'administració, no vam poder deduir l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els seus drets constitucionals i/o estatutaris.

En efecte, segons es deduïa de la lectura dels documents que constaven en l'expedient, l'actuació de l'Administració sanitària autonòmica, respecte de la qual pot exercir les seues competències de supervisió esta institució, es va ajustar al contingut en la legislació vigent aplicable al cas i, especialment, a la Llei general de la seguretat social.

Respecte del cobrament de les prestacions econòmiques corresponents al procés de baixa, vam informar el ciutadà que el pagament d'estes correspon a l'Institut Nacional de la Seguretat Social i la Mútua FREMAP, en relació amb les quals, i atés que són entitats d'àmbit estatal, esta institució no té competències supervisores.

En este sentit, vam recordar a l'interessat la possibilitat que l'assistia d'acudir al Defensor del Poble per sol·licitar empara per a la defensa dels drets que, legalment, pogueren correspondre-li davant l'actuació d'aquelles dues entitats.

Per altra banda, en la queixa núm. 061456, un ciutadà es va desplaçar amb la seua família des del seu domicili a Las Palmas de Gran Canària a la Residència del Temps Lliure de Sant Joan d'Alacant dependent de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació.

Una vegada allí van comprovar el lamentable estat de les habitacions, del mobiliari i del centre en general, que, segons referix, no coincidia amb els mostrats en els fullets informatius. Ni ell ni la seua família pernoctaren una sola nit en la residència, i a l'endemà se'n van tornar anticipadament al seu domicili amb els consegüents perjudicis. Abans hi va interposar una reclamació.

Disconforme amb la resposta donada per l'administració, va formular una queixa en què exposava els punts en els quals estava disconforme i va sol·licitar l'empara de la nostra institució.

A fi de contrastar l'opinió de l'interessat i de l'administració, vam demanar a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació informe el 20 de novembre de 2006, una sol·licitud que vam reiterar el 18 de gener de 2007 i el 22 de febrer de 2007, sense èxit fins a hores d'ara.

6. Consum

En la queixa núm. 070054 el seu autor ens manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que va presentar reclamació davant el Servei Territorial de Consum de València contra l'empresa (...) SA, dedicada a la venda de vehicles de segona mà.
- Que ens indicava que va comprar "(...) un cotxe que no estava en condicions, i després de demostrar-ho, tres mesos, em retornen la bestreta i es queden amb el cotxe. Entenc que quan una empresa em retorna la bestreta, 2.000 €, i es queden amb el cotxe és perquè jo tenia raó".
- Que el vehicle no havia fet molts quilòmetres (ens assenyalava que el cotxe va estar en el taller quatre vegades en dos mesos) i per això "exigisc per tant el meu dret que em retornen les quotes pagades, més les despeses financeres. Entenc que estava en període de garantia, i és per això que ho exigisc".
- Que "per a mi el Servei territorial es limita a enviar la meua queixa a (...) SA, sense reclamar que el que asseguren ho demostren, així com jo ho vaig fer davant este Servei" i afegia "(...) este Servei territorial no fa res per a saber com era l'estat del cotxe. No és cert que jo recorreguera 4.000 km en dos mesos".

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe de la llavors Conselleria d'Empresa, Universitat i Ciència (actualment Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació), la qual, a través del Servei Territorial de Consum de València ens exposava les diverses actuacions realitzades des de l'administració després de la reclamació presentada per l'autor de la queixa en data 27/04/2006, com també ens remetia còpia de l'expedient tramitat. En este sentit, ens indicaven que "en el present assumpte, es va practicar una

mediació el resultat de la qual va ser negatiu”, i es va arxivar l'expedient i es va informar el reclamant de la possibilitat de satisfer la seua pretensió a través de la via judicial.

Del contingut de l'informe i de la documentació remesa vam donar trasllat a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions.

Com que no va presentar al·legacions, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

El punt de partida de l'estudi de la queixa, des del punt de vista normatiu, el constituïx l'art. 51 de la Constitució Espanyola de 1978 que estableix que els poders públics garantiran la defensa dels consumidors i usuaris mitjançant la protecció de la seua seguretat, la seua salut i els seus legítims interessos econòmics a promoure la seua informació i educació, a fomentar a les seues organitzacions i a escoltar estes en totes les qüestions que els afecten.

La defensa del consumidor apareix, doncs, com un principi rector de la política social i econòmica la garantia de la qual la Constitució imposa als poders públics.

En l'àmbit territorial i competencial de la Comunitat Valenciana, la Llei orgànica 1/2006 de reforma de l'Estatut d'autonomia, en el seu art. 9.5 estableix que: “la Generalitat garantirà polítiques de protecció i defensa de consumidors i usuaris, així com els seus drets a l'associacionisme, d'acord amb la legislació de l'Estat”.

La normativa vigent en l'àmbit valencià en matèria de consum està constituïda per la Llei de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 d'abril, per la qual es regula l'Estatut de Consumidors i Usuaris de la Comunitat Valenciana i altres normes de desenvolupament. Entre estes normes de desenvolupament de la Llei autonòmica 2/1987 es troba el Decret del Consell 132/1989, pel qual es regulen les infraccions, el procediment i la competència sancionadora en matèria de defensa dels consumidors i usuaris.

Les sancions administratives constituïxen un dels principals instruments dels quals se servixen les administracions públiques per a garantir la normativa de consum i protegir d'esta manera la part més feble en la relació de consum, és a dir, el consumidor.

L'exercici de la potestat sancionadora només ha d'exercir-se com a últim recurs d'esta i per a aquells supòsits en els quals la resta de procediments utilitzats (com podria ser l'intent de mediació) hagen resultat infructuosos. És, doncs, en este moment i no abans, quan ha d'entrar en joc la potestat sancionadora de les administracions públiques.

D'altra banda, molts dels possibles incompliments de les normes en matèria de consum no són, en principi, d'una entitat suficient que facen que estes infraccions hagen de ser castigades com a il·lícits penals, sinó com a meres sancions administratives.

Doncs bé, a la vista de la normativa citada i dels fets exposats (el resultat negatiu de la mediació), entenïem que els drets que pogueren correspondre a l'autor de la queixa no havien estat suficientment tutelats per l'administració.

Davant això anterior, vam suggerir a la Conselleria, i més concretament al Servei Territorial de Consum de València, que estudiara i valorara la possibilitat de fer operativa la seua potestat sancionadora, amb l'inici, en el cas que ens ocupava, d'un expedient administratiu sancionador amb la finalitat d'esclarir els fets objecte de la queixa i, si esqueia, que efectuara la corresponent sanció administrativa.

L'administració va acceptar la nostra recomanació i vam tancar l'expedient.

7. Col·legis professionals

En l'expedient de queixa referenciat amb el núm. 060465, el seu promotor substancialment exposava que l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Castelló va designar com a advocat de torn d'ofici per a la seua defensa una de les seues col·legiades. En este sentit, l'interessat es va posar en contacte amb esta lletrada per posar-la al tant de la seua situació.

No obstant això, tal com s'exposa en l'escrit de queixa:

(...) en la primera presa de contacte va sorgir una dolenta interpretació, on la Sra. (...) (va interpretar el fet que jo volia conduir la demanda, per a arrabassar-li, sense fonament a la meua esposa el que era seu) va adoptar una actitud distant i tibant.

En este sentit, l'autor de la queixa va presentar escrit davant el col·legi professional i va demanar un canvi d'advocat.

Davant això anterior, el col·legi va acordar incoar un període d'informació prèvia contra la lletrada.

No obstant això, fins a la data de presentació de l'escrit de queixa, i a pesar del temps transcorregut, respecte de la sol·licitud de canvi d'advocat presentada per l'autor de la queixa al col·legi professional, no es va comunicar resolució referent a això.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, vam sol·licitar informe a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Castelló.

De la comunicació rebuda es deduïa que, després d'haver designat advocat d'ofici, es va rebre en el col·legi un escrit de l'interessat contra la lletrada designada per a exercir la defensa legal d'este últim.

Com a conseqüència de l'escrit, amb data 26 de juliol de 2005 es va acordar la incoació d'un expedient informatiu contra esta lletrada.

En les seues al·legacions, la lletrada va assenyalar que l'interessat solament es va posar en contacte amb ella per telèfon, sense que pel que sembla haja mantingut una entrevista personal amb ell.

A la vista de les anteriors actuacions, la Junta de Govern del Col·legi d'Advocats va acordar l'arxivament de la queixa per considerar que no existia responsabilitat deontològica de la lletrada.

La conclusió a què arribava l'informe era que l'interessat tenia designat advocat del torn d'ofici, al qual, d'acord amb la legislació vigent, no podia renunciar ni ser renunciat.

En la resolució emesa vam entendre que, en el present expedient de queixa ens trobàvem bàsicament amb dues versions contradictòries, al·legades per l'interessat i pel col·legiat objecte de denúncia, entorn de l'actuació professional d'este últim.

Bàsicament, mentre que el primer al·legava que la lletrada li havia manifestat expressament la seua intenció de no defensar la seua causa, ateses les discrepàncies sorgides entre ambdós, la segona al·legava que la falta de defensa era motivada pel fet que l'interessat no havia manifestat la seua voluntat de mantenir una entrevista personal per a abordar la defensa legal dels seus interessos.

En relació amb la qüestió plantejada, esta institució no va poder deixar de significar que la seua funció no resultava ser la pròpia dels tribunals de justícia, en el sentit d'investigar i acreditar els fets contradictoris, al·legats pels interessats, que es desenvoluparen més enllà de l'estricta expedient administratiu.

En este sentit, vam recordar al ciutadà que este tipus d'actuacions productores d'un possible perjudici per als administrats havien de ser ventilades davant els tribunals de justícia, mitjançant l'exercici de les oportunes accions legals, màximament si estes, segons el parer del promotor de la queixa, presenten indicis de ser constitutives d'infracció deontològica dels lletrats, davant la falta de competència d'esta institució per a entrar a conèixer este tipus de matèria.

En atenció a això, l'actuació d'esta institució es va limitar, molt més senzillament, no tant al control del fons de l'assumpte plantejat, com al control de l'actuació desplegada per l'administració implicada (Il·lustre Col·legi Oficial d'Advocats de Castelló) en relació amb la queixa plantejada per l'interessat.

De la lectura del present expedient es deduïa, en tot cas, i més enllà d'esta qüestió, que l'interessat es trobava en una situació d'indefensió, a pesar de tenir reconegut el dret a l'assistència jurídica gratuïta, davant les desavinences existents entre lletrat i interessat (siguen degudes a les causes que siguen, que no entrem a dilucidar, com hem indicat recentment).

En este sentit, i una vegada observada esta situació d'indefensió, que constituïx la negació del sentit i objectiu de la Llei d'assistència jurídica gratuïta, i davant la impossibilitat legal de nomenar un nou advocat que eliminara estes dificultats, esta institució va concloure que resultaria necessari que el col·legi professional (més enllà del mer arxivament de l'expedient incoat) desenvolupara una actuació de mediació entre les parts en conflicte, que acostara postures, fera efectiu en el present supòsit el dret d'assistència jurídica gratuïta, legalment reconegut al promotor del present expedient de queixa.

Atenent al que antecedit, vam formular a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Castelló la recomanació que desenvolupara totes les mesures que es trobaren al seu abast, i que fera especial èmfasi en les mesures de mediació entre la lletrada designada per a exercir la defensa jurídica de l'interessat, i este últim, per a superar les diferències existents entre ambdós, i que dotara de contingut efectiu el dret a l'assistència jurídica gratuïta que correspon al ciutadà.

L'acceptació per part de l'administració afectada de les recomanacions emeses va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Per altra banda, volem destacar les queixes núm. 061487 i núm. 070195, la primera dirigida a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant i la segona a l'Il·lustre Col·legi Territorial d'Arquitectes d'Alacant.

En la núm. 061487, la seua autora ens manifestava que s'havia dirigit al referit col·legi d'advocats per exposar la seua disconformitat amb l'actuació realitzada pel lletrat que li va ser assignat en el torn d'ofici.

En concret, denunciava que este s'havia limitat a remetre-li per correu ordinari la sentència, sense realitzar-li cap ulterior explicació o aclariment sobre el contingut d'esta. Amb esta actuació, entenia perjudicats els seus drets per haver deixat transcórrer el termini per a la interposició del recurs d'apel·lació.

Així mateix, manifestava el seu descontentament amb l'actuació del col·legi d'advocats davant el seu escrit de denúncia, i entenia que tan sols es va donar audiència al lletrat i es va arxivar este.

En considerar que la queixa reunia els requisits exigits per la llei reguladora d'esta institució, va ser admesa a tràmit. En este sentit i amb l'objecte de contrastar l'escrit de queixa, vam sol·licitar informe a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant. De la comunicació rebuda es deduïen els següents fets i circumstàncies:

Primer. Que l'actuació seguida pel col·legi d'advocats en el present assumpte resultava ser la que estava establida reglamentàriament, en donar trasllat de la queixa al lletrat i, d'acord amb la contestació d'aquell, comunicar l'arxivament o no de les diligències, segons s'estimara correcta o no l'actuació professional d'este.

Segon. Que en el present cas, una vegada estudiades les al·legacions realitzades pel lletrat, es va arxivar la queixa, per entendre correcta l'actuació del lletrat que va comunicar telefònicament el resultat del procediment dins de termini, i la interessada va poder acudir al despatx professional a retirar la sentència amb la suficient antelació per a fer valdre el dret que considerara oportú.

Rebut l'informe, li'n vam donar trasllat al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, com així va fer, i va ratificar íntegrament el seu escrit inicial.

En primer lloc, calia recordar que la labor que esta institució té encomanada per la seua llei reguladora es limita a la supervisió de l'actuació realitzada per les administracions públiques i a la possible incidència lesiva que esta poguera tenir en els drets constitucionals o estatutaris dels ciutadans.

En casos com l'analitzat, per tant, la labor de control assignada a esta institució es limita exclusivament a analitzar l'actuació disciplinària desplegada pel col·legi d'advocats i la seua subjecció a les normes vigents, i no és competència del Síndic de Greuges l'anàlisi dels fets que subjauen a esta, relativa a les possibles divergències existents entre lletrat i client.

En relació amb l'actuació desplegada pel Col·legi d'Advocats d'Alacant, esta institució no podia deduir l'existència d'actuacions que vulneraren drets constitucionals o estatutaris, ja que s'havia sotmés en tot moment l'actuació d'este organisme a la normativa vigent en matèria de responsabilitat disciplinària.

Des del punt de vista material, la resolució adoptada pel col·legi en el present assumpte apareix motivada en les diligències practicades i, essencialment, en l'existència d'una comunicació per part del lletrat a la interessada, sobre l'existència i sentit de la sentència, que li hagueren permés exercir els drets que la legislació li reconeix.

A la vista dels antecedents, vam tancar l'expedient, ja que del detallat estudi de la queixa, de la documentació aportada i la informació facilitada per l'administració afectada no deduïrem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren drets constitucionals i/o estatutaris.

D'altra banda, en la queixa núm. 070195, la seua autora denunciava davant el Col·legi Territorial d'Arquitectes d'Alacant els problemes d'obtenció del “certificat final de direcció de l'obra”.

Efectivament, en l'escrit inicial de queixa substancialment manifestava els fets i les consideracions següents:

- Que era promotora d'un edifici “Residència de dia per a malalts crònics Victòria Carbonell Toton”, residència que va ser declarada d'interés comunitari el 18/04/2002 per la llavors COPUT.
- Que, després de la inspecció realitzada al febrer de 2006 pel Servei Territorial d'Indústria i Seguretat Industrial (exp. TECACP/2005/102), van ser resolts els defectes observats, concretament en la sala de calderes.
- Que l'arquitecte, Sr. (...), es negava a emetre el document “certificat final de la direcció de l'obra” que havia de visar juntament amb l'aparellador, arquitecte tècnic. Tot això a pesar d'haver percebut la totalitat dels honoraris pel seu treball.
- Que s'havia dirigit en dues ocasions al Col·legi Territorial d'Arquitectes d'Alacant, concretament els dies 16/11/06 i 25/01/07 per denunciar l'actitud del referit arquitecte que qualifica de “mal assessorament i una dolenta direcció d'obra”, i va sol·licitar l'obertura d'expedient i la solució del problema.

- Que esta situació, manifestava, “m'està causant un greu perjudici ja que l'edifici està ja acabat (sense piscina ni vestuari que es va traure de l'ordinador l'arquitecte (...)) i al qual vaig renunciar des de fa mes d'un any perquè ja no tinc més, a més que els vestuaris, atesa la naturalesa dels malalts mentals crònics, era un pur disbarat, copiat d'una revista segurament”.

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe del Col·legi Territorial d'Arquitectes d'Alacant, el qual en la seua comunicació, entre altres qüestions, ens assenyalava el següent:

- Que a pesar de la signatura entre l'autora de la queixa i l'empresa constructora en data 17/10/2005 de l'acta de recepció d'obres “(...) dient que esta s'havia executat d'acord amb el projecte per al qual va obtenir llicència, el Col·legi Territorial considera que “no és certa” tal terminació pels motius que cita en l'informe, concretament: “el projecte que inicialment va obtenir llicència preveia uns vestuaris i una piscina que no han estat construïts; les modificacions introduïdes per la Sra. (...) durant l'execució de les obres, arplegades per l'arquitecte Sr. (...) en els plànols visats en data 15/06/04, no han obtingut llicència; les obres no estan totalment acabades, ja que queden per realitzar ajustaments d'acabats, treballs d'electricitat, etc.

- Que, no obstant això anterior, l'autora de la queixa va sol·licitar “el certificat de final d'obra” (març de 2006) i “certificat descriptiu de l'obra i acreditatiu del seu estat constructiu per a incorporar-lo a l'escriptura notarial de declaració d'obra nova”(setembre de 2006). L'arquitecte (...) es va negar a signar ambdós documents, entre altres motius, perquè “si les obres descrites en l'escriptura de declaració d'obra nova no coincidixen amb el projecte amb el qual es va obtenir la llicència, perquè ha patit modificacions, i estes no estan emparades per una nova llicència, l'arquitecte no pot signar este certificat fins que l'Ajuntament no accepte les obres modificades, perquè estaria cometent una falsedat en document públic” i afegia més endavant que “tan prompte la Sra. (...) dispose de la llicència de l'Ajuntament en què siguen acceptades les obres modificades, el Sr. (...) podrà signar tots els documents pertinents”.

- L'informe conclou considerant correcta l'actuació del col·legiat denunciat per la qual cosa “no s'ha iniciat contra el mateix cap expedient disciplinari”.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions, com així ho va fer en el sentit, bàsicament, de ratificar-se en el contingut del seu escrit inicial de queixa.

Arribats a este punt, vam comunicar a l'autora de la queixa que tancàvem el seu expedient, ja que del detallat estudi de la seua queixa no deduïem l'existència d'actuacions públiques que vulneraren els seus drets constitucionals i/o estatutaris.

Efectivament, els col·legis professionals formen part del que en dret administratiu es denomina administració corporativa.

D'acord amb l'art. 49.22 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana aprovat per Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol i modificat per Llei orgànica 1/2006, són competència exclusiva de la Generalitat: “els col·legis professionals i l'exercici de

professions titulades, sense perjudici dels que disposen els arts. 36 i 139 de la Constitució espanyola”.

En este sentit, l'art. 38 de l'Estatut d'autonomia assenyala que:

El Síndic de Greuges és l'alt comissionat de les Corts, designat per estes, que vetlarà per la defensa dels drets i de les llibertats reconeguts en els títols I de la Constitució espanyola i II del present Estatut, en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana.

Per altra banda, la Llei 7/2006, de 31 de maig, de l'exercici de professions titulades i dels col·legis professionals, en el seu títol III, es referix al règim disciplinari de l'exercici de les professions titulades.

Establix en el seu art. 15, relatiu a la potestat disciplinària, el següent:

Les actuacions professionals que no complisquen les disposicions de la present llei i les normes específiques que regulen l'exercici de la professió de què es tracte poden ser sancionades en els termes establits pel present títol.

Els col·legis professionals i, si escau, els consells de col·legis professionals tenen competència per a sancionar els col·legiats que infringisquen les disposicions col·legials i professionals, de conformitat amb el que disposa el present títol i el títol V.

Així mateix, l'art. 26 assenyala que la potestat disciplinària correspon: (...) als òrgans de govern dels col·legis professionals respecte dels professionals col·legiats o, com a excepció, als consells de col·legis professionals, si existixen, si la persona afectada té la condició de membre d'un òrgan de govern d'un col·legi professional o del mateix consell.

En conseqüència, són els propis col·legis professionals els quals, en virtut de les potestats que li atorguen les normes, decidixen si s'inicia o no un expedient disciplinari a un dels seus col·legiats.

En este sentit, la mera discrepància de l'autora de la queixa amb la decisió de no iniciar el referit expedient disciplinari, no podia, per si sola, motivar la intervenció del Síndic de Greuges.

Amb idèntic resultat vam resoldre la queixa núm. 071001, sobre la pràctica professional d'un arquitecte tècnic.

En efecte, vam indicar a l'autor de la queixa que la potestat sancionadora en el nostre ordenament jurídic és, com el seu propi nom indica, una facultat exclusiva de les administracions públiques. Així ho diu l'art. 11. 2 del Reglament del procediment per a l'exercici de la potestat sancionadora: “Quan s'haja presentat una denúncia, s'ha de comunicar al denunciant la iniciació o no del procediment quan la denúncia vaja acompanyada d'una sol·licitud d'iniciació.”

Dit en altres termes, el denunciant no s'identifica amb l'interessat i només té dret que se li comuniqui si s'inicia no el procediment.

El Tribunal Suprem ha establert una permanent doctrina sobre la qüestió relativa al denunciant-interessat, i l'ha admesa de manera restrictiva. Resum d'esta doctrina es troba en la Sentència de 26 de juny de 2007, que vam transcriure als interessats. Així mateix els vam comunicar que tot això era, lògicament, sense perjudici que si consideraren que havien patit un dany de caràcter contractual o extracontractual pogueren exercir les seues accions davant la jurisdicció civil.

8. Agricultura

Els retards en el cobrament de subvencions van ser objecte d'estudi en la queixa núm. 061606.

Efectivament, l'autora de la queixa substancialment manifestava que tenia pendent de cobrament dues subvencions:

- La subvenció de protecció integrada de vinya, que segons ens indicava "(...) la tinc proposada al pagament des del dia 28/09/06, s'han pagat, i a mi encara no, i em diuen que no saben quan l'han de pagar".
- La subvenció pertanyent a un Pla de millora (estructures agràries), que segons indicava "(...) la tinc comptabilitzada en dret de pagament des del dia 31/08/06, i igualment no saben quan l'he de cobrar".

Admesa a tràmit la queixa, vam sol·licitar informe a la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, la qual, a través de l'Àrea de Foment i Garantia Agrària ens va comunicar que ambdues subvencions van ser transferides al compte bancari de la interessada segons informació comptable facilitada per la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació.

Del contingut de l'informe vam donar trasllat a l'autora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions.

Com que no constava cap escrit d'al·legacions, i davant l'informe emés per la referida administració, vam tancar l'expedient, atés que s'observava que s'havia solucionat el problema plantejat.

9. Estrangeria

Els promotors dels expedients de queixa referenciats amb el núm. 070730 i 070731 referien a esta institució que eren estrangers i havien demanat l'empadronament al municipi d'Alzira, i a pesar de tenir tots els requisits exigits per la legislació vigent no havien obtingut una resposta a la seua petició o l'empadronament sol·licitat.

La comunicació emesa per l'Ajuntament d'Alzira va ser en el sentit d'informar-nos de la resolució del problema, ja que havien estat empadronats els interessats, i això va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

Per altra banda, de l'escrit de queixa formulat pel promotor de l'expedient núm. 061713, al qual es van acumular les denúncies presentades per la Mesa d'Entitats de Solidaritat amb els Immigrants de València, l'Assemblea Baobab, la Xarxa d'Acollida, el Fòrum Alternatiu de la Immigració i Metges del Món de la Comunitat Valenciana, així com de les reunions mantingudes amb estos, amb membres de l'Ajuntament de València, de la Conselleria d'Immigració i Ciutadania i de Càrites-València, així com amb l'Arquebisbat de València, i de les visites realitzades per personal d'esta institució, es dedueix que, en els últims anys, un elevat de nombre d'immigrants subsaharians s'havia assentat al vell llit del riu Túria i, més concretament, sota el pont d'Ademús.

En la seua gran majoria, es tractava d'immigrants sense documentació, i per això la seua identificació plantejava problemes. No obstant això, es podia fixar entorn de 80 les persones assentades al vell llit de forma permanent, si bé al llarg de l'any hi va poder haver rotacions, per la qual cosa entre 200 i 300 persones havien “residit” al llit. En els últims mesos, al grup principal d'immigrants subsaharians es van afegir alguns immigrants romanesos i d'altres països de l'est, així com algunes persones de València en situació d'exclusió social.

En la resolució emesa (el text íntegre de la qual pot ser consultat en la nostra pàgina web, en la secció “Suggeriments i Recomanacions”), després de fer un repàs a les diferents actuacions realitzades i informes obtinguts per esta institució, vam destacar que tant la Conselleria de Benestar Social com de la Immigració i Ciutadania posaven l'accent en la falta de competències de la Comunitat Valenciana sobre el control de fronteres i l'expedició de permisos de residència.

Per altra banda, i en el mateix sentit, vam fer constar que tampoc el Síndic de Greuges podia investigar les queixes que sobre estes qüestions se li presentaren, i van ser remeses al Defensor del Poble.

En atenció a això, ens centràrem en una part del bloc competencial de la Comunitat Valenciana, l'assistència social bàsica.

En relació amb el desallotjament de l'assentament en el pont d'Ademús, esta institució va considerar que este en absolut és un mètode d'intervenció apropiat per a un assentament que tenia un any de permanència.

Però, a més, el fet d'una intervenció per sorpresa, forçosa i ràpida que puga lesionar certs drets, té també conseqüències d'un altre ordre com és, en el material, la pèrdua d'estrís i documents costosament aconseguits, com són els passaports que van ser retirats sense que es conega actualment el seu parador i pertanyents a persones que no es trobaven allí.

D'altra banda, es pot generar una major desconfiança i inseguretat d'estes persones respecte de l'Administració, que la presència d'un notari de cap manera pot suplir, i s'extremen així les coordenades d'un conflicte que no ha hagut de produir-se.

Esta institució considerava, per contra, com bé saben les administracions i sobretot les municipals, que calen actuacions adequades a les característiques dels grups amb els quals es treballa, i per esta raó, vam manifestar l'esperança que esta actuació es tractara d'una actuació absolutament extraordinària.

Per altra banda, de les actuacions es deduïa que l'Ajuntament de València havia creat un excel·lent Centre de Suport a la Immigració (CAI), dividit del CAST (Centre d'Atenció a persones sense Sostre), en la mesura que la població immigrant havia augmentat. Este centre és multidisciplinari i actua amb els immigrants que arriben a València, i els remet si cal a albergs, centres d'acollida o pisos.

El problema es troba en el fet que, a diferència d'altres grups d'immigrants (hispanoamericà o magrebins), els subsaharians no acudixen al CAI quan arriben a València, sinó que van al pont. Del curs de les investigacions no aconseguírem esbrinar perquè el CAI no era el seu centre de referència a València, però la realitat és que no ho era i vam considerar que esta era una qüestió que calia resoldre.

Al marge del fet del desallotjament, vam comprovar que el major nombre de places d'allotjament disponibles per a immigrants (en realitat no eren exclusivament per a ells sinó per a qualsevol persona en situació de necessitat) es trobaven en l'Alberg-Llar San José (conegut com "Mami") i en la Casa de la Caritat.

Estos centres són el que podríem denominar albergs purs, en el sentit que únicament s'hi pernocta i es presten serveis de menjador, lavabo i rober en horaris estrictes, i romanen durant el matí i la vesprada tancats, el que obliga als immigrants, fins que comence la pròxima campanya de recollida de la taronja, a romandre ociosos i passejant pels carrers i parcs, a més de no obtenir cap ingrés per poder remetre a les seues famílies (cal reconèixer que, a pesar d'això, l'índex de delinqüència entre este tipus d'immigrants és pràcticament nul).

Abans de continuar, cal deixar constància que, tot i que no vam poder visitar l'interior de l'alberg Mami per estar tancat en el moment de la visita, l'aspecte exterior amb dues finestres, que si més no tenien marcs pels quals es podien veure parets sense emblanquinar i cables penjant, feia endevinar que no reunia les mínimes condicions d'habitabilitat i a més només hi havia, com a personal, una sola persona a mitja jornada.

Els immigrants residents en pisos provenien en la seua majoria del riu i tot i que les seues condicions d'allotjament i alimentació eren suficients, la manca de permís de treball els feia romandre inactius des del mes de març fins a l'octubre, per tant sense ingressos per a les seues famílies. En la pràctica totalitat de pisos visitats es trobaven presents els seus moradors sense fer cap activitat.

En la recomanació emesa, fèiem constar que un cas a part era el d'HOSOJU (Llar Social Juvenil). Fent abstracció de l'atenció prestada a altres persones amb

problemàtiques d'exclusió social, en el centre residien sense límit temporal immigrants subsaharians sense regularitzar, se'ls donava allotjament i manutenció i a fi d'evitar que foren sotmesos a explotació laboral per la seua situació irregular, realitzaven tasques ocupacionals en el mateix centre per les quals rebien una petita remuneració.

Després del desallotjament en el qual el primer dia es van atendre 92 persones, el total de persones reallotjades era de 86, encara que desconexíem, en el moment de dictar la resolució, quantes romanien allotjades (durant la nostra visita a HOSOJU ens van indicar que dels 6 immigrants que van ingressar dilluns, dimarts en van causar baixa 3).

A la vista d'estes dades, vam haver de reconèixer en la nostra resolució l'esforç realitzat per l'Ajuntament de València per a atendre els immigrants subsaharians en situació irregular que, per diverses raons, havien residit durant anys sota el pont d'Ademús, treballant en la recollida de la taronja en diversos municipis de la província.

L'obligació de prestar esta atenció entenem que es deduïa de la normativa anteriorment exposada, sobretot de l'anomenada Llei d'estrangeria i de la Llei de serveis socials valenciana, però esta obligació requereix el suport i la col·laboració de la Generalitat, segons la mateixa Llei de serveis socials.

Segons el nostre parer, este esforç no havia estat degudament canalitzat per les següents raons.

No es comprén com la tercera ciutat d'Espanya en nombre d'habitants i la capital de la tercera província en el mateix paràmetre, no disposa d'un centre d'acollida o alberg de titularitat municipal que pugua prestar una atenció integral, no només a aquells immigrants que ho necessiten sinó a altres persones sense llar que demanen una intervenció social a mitjà termini.

El sistema actual, segons hem exposat més amunt, ofereix places en llocs dispersos i de diferent tipologia, no garantix un sostre durant tot el dia en èpoques en les quals falta el treball i impedeix una intervenció eficaç i sostinguda, i fins i tot, fins a un determinat moment el que s'oferia era temporal, més o menys se'ls donava un termini de 15 dies, ampliable graciosament. Enteníem que el fenomen de la immigració perdurará en el temps, amb major o menor intensitat, i per això, no se li pot girar l'esquena i ignorar-lo. En este sentit, vam recordar que a la nostra Comunitat s'havien donat dues actuacions que era pertinent esmentar.

En 1992, a Puçol, es va concentrar un elevat nombre d'immigrants per a treballar en l'agricultura. L'ajuntament, amb el finançament de la Conselleria de Benestar Social, va crear un centre d'atenció integral; avui dia, davant la major normalització dels temporers que han deixat d'acudir-hi en gran part, es manté obert les 24 hores del dia, però es va a compatibilitzar amb un centre AMICS.

La segona, a la ciutat d'Alacant, on es disposa d'un alberg amb 70 places, el 60% de les quals solen ser ocupades per transeünts que estan d'1 a 3 dies; el 40% restant és ocupat per persones en situació d'exclusió social, immigrants o no, respecte de les quals en el

propi centre es dissenyen i se segueixen programes d'intervenció, i poden romandre al centre entre sis mesos i un any.

Per concloure, vam fer un recordatori de les prestacions que eren susceptibles d'oferir els centres d'acollida, alberg i menjadors socials, segons la Llei valenciana de serveis socials (art. 29.2), que es concretaven en:

- Assistència integral.
- Prestacions completes de caràcter residencial, allotjament i manutenció.
- Tractament especialitzat.
- Activitats de convivència, cooperació i autoajuda.
- Suport psicosocial.
- Assessorament jurídic.
- Seguiment postinstitucional, si fóra necessari.

Enteníem, per això, que existia base legal per a portar a terme la recomanació que més endavant realitzaríem. En este sentit, no vam descendir a establir les condicions concretes que havia de reunir el centre, en certa manera establides en l'annex de l'Ordre de 9 d'abril de 1990, però sí en les prestacions que havia d'oferir:

- atenció les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any
- serveis d'alimentació, lavabo, rober, dormitori i residència
- temporalitat de l'estada
- disseny de programes d'intervenció individualitzats des del mateix centre en les àrees d'integració social i laboral, educació, sanitat i jurídica.
- possibilitat que els usuaris realitzen una aportació econòmica o prestacional si les seues circumstàncies ho permeten
- diners de butxaca
- ajudes per al transport.

En atenció al que hi ha exposat en el text de la resolució, esta institució va emetre les següents recomanacions:

- Recomanem a l'Ajuntament de València que com més prompte millor desplegue les accions necessàries per a la creació d'un centre d'acollida per a persones sense sostre en situació d'emergència social en el qual es prestara atenció integral en els termes expressats en el cos d'este escrit i, especialment, per a qui fins a dates recents hagueren residit al vell llit del riu Túria.
- Recomanem a l'Ajuntament de València que escometa les obres i els equipaments necessaris perquè l'Alberg Sant Josep tinga les condicions suficients d'habitabilitat.
- Recomanem a la Conselleria d'Immigració i Ciutadania que preste el suport tècnic i financer a l'Ajuntament de València per a portar a terme les accions abans referides.
- Recomanem a la Conselleria d'Immigració i Ciutadania que, amb la participació de la Conselleria de Benestar Social, Federació Valenciana de Municipis i Províncies, Entitats no Governamentals, Església Catòlica i Organitzacions Sindicals més representatives a la Comunitat Valenciana, ordene els recursos, programes i centres específics per a l'atenció als immigrants a la nostra Comunitat.

L'acceptació per part de les diferents administracions de les recomanacions emeses va determinar el tancament del present expedient de queixa.

Finalment, la Mesa d'Entitats de Solidaritat amb els Immigrants de València va presentar un escrit en el qual manifestaven que, el 20 de juliol de 2001, la Generalitat Valenciana, UGT-PV, CCOO-PV i la CIERVAL van subscriure el Pacte Valencià pel Creixement i l'Ocupació (PAVACO).

Entre les mesures acordades es va incloure la creació de 12 centres d'acollida temporal d'immigrants.

A fi de conèixer les mesures pressupostàries dutes a efecte en matèria de suport per a la integració d'immigrants, vam instruir l'expedient de queixa núm. 071056 i el 21 d'agost de 2007 vam sol·licitar a la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació que ens informara:

- Quants dels 12 centres previstos havien estat creats i sota quina modalitat de gestió.
- Quines partides pressupostàries es van preveure i quin va ser el seu grau d'execució en matèria d'immigració en els pressupostos generals dels anys 2001 a 2006, en l'àmbit del PAVACO.
- Dels esmentats pressupostos, quina part va ser executada per l'Administració pública directament.
- En referència als plans d'integració d'immigrants que té la Generalitat Valenciana per als quals rep pressupostos estatals per a dur-los a terme: el desglossament de les partides pressupostàries i resultat individual d'execució d'estes, com també els convenis, acords o qualsevol altre pacte o norma entre 2001 i juliol de 2007 realitzats per la Generalitat Valenciana amb qualsevol altra administració pública, entitat pública o privada en matèria d'acollida de persones d'origen estranger amb dotació pressupostària.

Una vegada transcorregut a l'excés el termini de 15 dies concedit perquè l'Administració facilitara la informació sol·licitada, la vam reiterar amb data 11 de desembre de 2007, sense que fins al moment de redactar el present informe s'haja facilitat ni s'haja justificat esta omisió.

IX. ÚS DEL VALENCIÀ

1. Introducció

El nombre de queixes que en l'any 2007 han format davant el Síndic de Greuges aquells ciutadans que han entés vulnerats els seus drets lingüístics puja a 96 expedients, una xifra que representa un 5,17% respecte del total d'expedients tramitats per la institució.

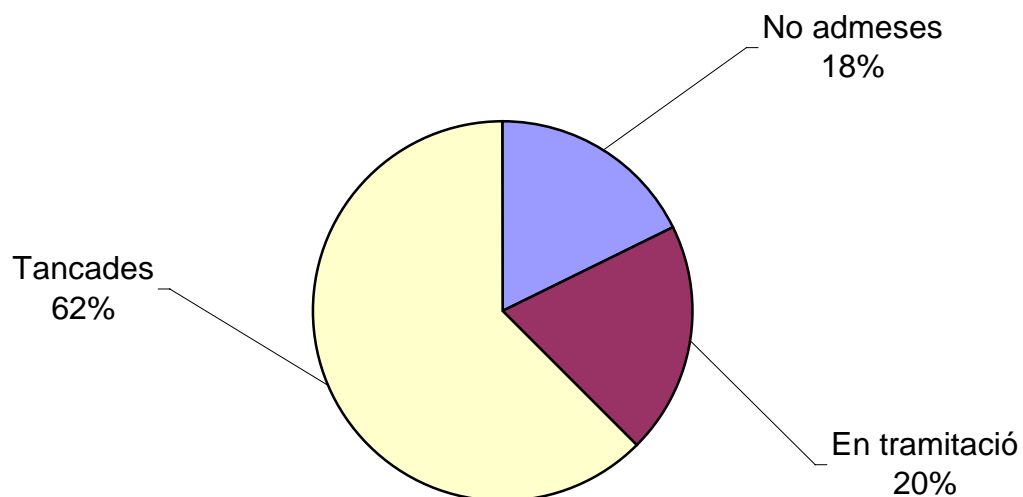
Encara que signifiqui un increment respecte d'anys anteriors, no podem deduir que hi haja un conflicte lingüístic a la nostra Comunitat, ja que, bàsicament, els expedients tramitats enguany han estat formulats pels mateixos interessats i es referixen sobretot a l'Administració pública valenciana, tant autonòmica com local, i demanen que les pàgines web oficials puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, valencià i castellà.

En el present capítol donem compte de les queixes més significatives tramitades per esta institució el denominador comú de les quals és la discriminació del valencià, ja siga en les pàgines web oficials, en les relacions amb les diverses administracions o en la senyalització de vies de comunicació o la retolació de serveis públics; així mateix, en alguns casos puntuals les queixes fan referència a l'actitud negativa envers els ciutadans valencianoparlants per part de persones que tenen una relació directa amb el públic, en alguns serveis públics.

2. Ús del valencià en xifres

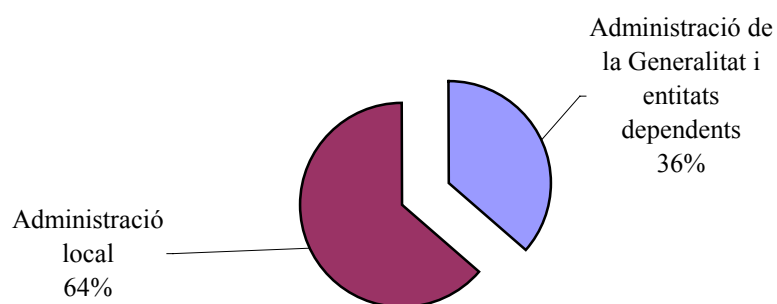
2.1 Anàlisi quantitativa

No admeses	17	17,71%
En tramitació	19	19,79%
♦ En tràmit normal	19	19,79%
♦ Suspeses	0	0,00%
Tancades	60	62,50%
♦ Per solució	13	13,54%
♦ Se solucionarà	2	2,08%
♦ Actuació administrativa correcta	14	14,58%
♦ Altres motius	8	14,58%
♦ Resolucions	23	23,96%
• Acceptades	23	23,96%
• No acceptades	0	0,00%
Total queixes	96	100,00%



2.2. Anàlisi qualitativa

Àrea d'Ús del Valencià	Queixes
Administració de la Generalitat i entitats dependents	35
Administració local	61
Total de l'Àrea d'Ús del Valencià	96



3. Discriminació del valencià en pàgines web oficials

Esta institució, com a garant dels drets lingüístics dels valencians, igual que en anys anteriors ha instat l'Administració autonòmica, la local i les corporacions i institucions públiques que en depenen, perquè revisen els continguts de les seues respectives pàgines web, de manera que puguen ser visitades en les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, tot i ser conscient de l'esforç econòmic que, sobretot per a ajuntaments menuts, comporta no solament la configuració d'una pàgina web, preterida sens dubte davant necessitats que requerixen una atenció més urgent, com ara els serveis socials, les infraestructures mínimes, la dependència, l'educació, els menors, els ancians, les dones, etc.

La Universitat Politècnica de València reconeixia, en l'informe requerit a este efecte per esta institució amb motiu de la queixa núm. 070443, l'existència d'un desequilibri evident entre la situació de les dues llengües de la nostra Comunitat en determinats portals web d'alguns dels seus centres, i es comprometia a corregir la situació i potenciar l'ús i la normalització del valencià en la vida universitària; per això, tenint en compte que el rector havia cursat les instruccions pertinents per a corregir les deficiències observades i que des de la Direcció Delegada de Comunicació i Imatge s'havien iniciat els tràmits perquè, juntament amb l'Àrea de Normalització Lingüística, s'elaboraren unes normes de compliment obligat amb l'objecte que foren aprovades pel seu Consell de Govern, fet que equivalia a acceptar la nostra resolució, vam donar per finalitzada la nostra actuació.

La disposició de la Universitat de València a acceptar els pronunciaments formulats pel Síndic de Greuges en la resolució emesa amb motiu de la queixa núm. 070444 i la intenció de revisar i d'adaptar les seues pàgines web de manera que pogueren ser visitades també en valencià va determinar, així mateix, que arxivàrem este expedient, com també la voluntat de revisar, amb caràcter general, els continguts fonamentals de les seues pàgines web de conformitat amb la legislació vigent, per ser conscients de la realitat bilingüe de la Comunitat Valenciana. Tot això encara que, per raons merament pràctiques o d'oportunitat, alguns enllaços han de ser penjats en la llengua cooficial en què estan redactats pel seu autor, o exclusivament en castellà, sobretot pel fet que van dirigits a alumnat procedent d'altres comunitats autònomes, castellanoparlants, o bé perquè són anuncis, convocatòries, etc. que han de ser notificats amb caràcter d'urgència a l'alumnat de diversa procedència, o perquè el seu emissor és un organisme estatal o internacional i la seua traducció comportaria un increment del pressupost de la Universitat o contribuiria a fer ineficaç la seua finalitat (per exemple en el cas que es tracte de l'anunci d'una convocatòria, subjecta a termini).

D'altra banda, la Sindicatura va anunciar la intenció de fer una visita a la Universitat de València i a altres institucions a fi de col·laborar en la millora de les relacions entre ambdues institucions, i per arribar a acords que, en definitiva, signifiquen una millora del servei prestat per la institució als ciutadans.

Així mateix, esta institució va proposar —i va ser acceptat per la vicerectora de Relacions Institucionals i pel vicerector de Comunicacions i Assumptes Econòmics de la Universitat de València— crear una unitat a la mateixa Universitat de València que

canalitzara les queixes que els ciutadans valencians formulen davant la Sindicatura de Greuges sobre l'actuació desenvolupada per la Universitat.

D'altra banda, el director general de la Ciutat de la Llum va comunicar a esta institució que la mercantil Ciutat de la Llum, SAV, va sol·licitar un concurs CDL/19/06, publicat en el DOCV el 10/01/07 per a la contractació d'una empresa que desenvolupe, implante i mantinga la seua web corporativa amb la previsió que els seus continguts siguen traduïts, no solament a les dues llengües cooficials de la Comunitat Valenciana, sinó també a altres idiomes; esta comunicació, que en definitiva significava l'acceptació de la resolució emesa per esta institució amb motiu de la queixa núm. 070478, va determinar l'arxivament de l'expedient obert a este efecte.

Així mateix, la Conselleria de Sanitat va acceptar la resolució formulada per esta institució amb motiu de la queixa núm. 070829, en la qual recomanàvem que la pàgina web del Centre de Transfusions de la Comunitat Valenciana adaptara les seues estructures i continguts al règim de cooficialitat vigent a la nostra Comunitat, de manera que poguera ser visitada tant en castellà com en valencià.

En general, tant l'Administració autonòmica com la local són receptives a les queixes que els ciutadans dirigixen al Síndic de Greuges per denunciar la discriminació del valencià en determinades pàgines web oficials, i accepten els pronunciaments que els dirigim perquè adapten les seues estructures al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

Així, podem esmentar la Diputació Provincial de Castelló, que, com a resposta a la queixa núm. 070505, va comunicar la possibilitat de consultar la major part dels continguts de la seua pàgina web oficial tant en castellà com en valencià i la realització de treballs de traducció i informàtics constants a este efecte. La decisió de Suma Gestió Tributària (Diputació d'Alacant) (queixa núm. 070069) de corregir la seua pàgina web i oferir tots els seus continguts en valencià, fins i tot els seus impresos i formularis, així com la manifestada pel secretari general de la Federació Valenciana de Municipis i Províncies en el dictamen dirigit a esta institució amb motiu de la queixa núm. 070975, en el sentit de renovar els continguts de la seua pàgina web i crear una versió en valencià, va donar lloc que concloguérem la nostra actuació, tot i que vam demanar que, en el termini de 6 mesos, informaren esta institució de les actuacions organitzatives i tècniques del programa d'ús del valencià de la FVMP per a normalitzar la versió en valencià de la seua pàgina web.

Per altra banda, la pàgina www.alicante-ayto.es/comercio, operativa en les dues llengües oficials de la nostra Comunitat des de l'octubre de 2006 i l'acceptació per part de l'ajuntament alacantí de la resolució emesa per esta institució amb motiu de la queixa núm. 070805, va comportar el cessament de la nostra actuació. Així mateix va ocórrer en les queixes núm. 070029 i 070038, en les quals es denunciava la impossibilitat d'accedir als continguts de la pàgina web de l'Ajuntament de Teulada en valencià, si bé en este cas, i independentment de la qüestió de fons, relativa als continguts de la pàgina web municipal exclusivament redactats en castellà, en la tramitació d'ambdues queixes va sorgir una altra qüestió sobre la qual esta institució va haver de pronunciar-se, relativa a l'adequat respecte dels drets lingüístics dels ciutadans, ja que els expedients es

van iniciar com a conseqüència de sengles escrits dirigits a esta institució pels interessats, redactats íntegrament en valencià i, en conseqüència, la petició d'informe que esta institució va dirigir a l'Ajuntament va ser en valencià, per ser esta la llengua triada per aquells. No obstant això, l'informe remès pels serveis municipals estava redactat exclusivament en castellà.

Convé recordar el que hi ha disposat en l'art. 11 de la Llei d'ús i ensenyament del valencià:

(...) en aquelles actuacions administratives iniciades a instància de part i en aquelles en què hi haja altres interessats que així ho manifesten, l'administració actuant haurà de comunicar-los tot allò que els afecte en la llengua que hagen triat, independentment de quina siga la llengua oficial en què s'haguera iniciat.

De conformitat amb estos antecedents, vam recordar a l'Ajuntament de Teulada els drets legals d'usar i utilitzar en tots els procediments, i en qualsevol altres formes de relació amb els ciutadans, la llengua, valencià o castellà, triada per ells.

Idèntica pretensió van formular davant esta institució diversos ciutadans, ja que exigien a determinats ajuntaments que revisaren les seues estructures i l'adequació de les pàgines web a la cooficialitat lingüística vigent, i que van donar lloc a les queixes, entre d'altres, núm. 070342, 070347, la tramitació de les quals prossegueix en el moment de tancar este informe.

4. Retolació viària i de serveis públics exclusivament en castellà

L'Ordre d'1 de desembre de 1993, de la Conselleria d'Educació i Ciència, assenjala en el seu art. 1r que el criteri general d'ús de les llengües oficials a la Comunitat Valenciana en la senyalització de les vies i dels serveis públics haurà d'atendre al predomini lingüístic establert en el títol cinc de la LUEV; i, així mateix, assenjala que en els casos que per manament legal es requerisca la senyalització en les dues llengües, es donarà prioritat a una llengua o a l'altra, segons el predomini lingüístic en què se situe el senyal.

L'art. 2 de la citada ordre, sobre ús de les llengües oficials en la toponímia, en la senyalització de les vies de comunicació i en la retolació de serveis públics en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, assenjala que:

Els topònims i la designació genèrica que els acompanya s'haurà d'usar independentment de la llengua usada en la resta d'elements informatius, en la llengua de predomini lingüístic en la zona a la qual pertany el topònim.

De conformitat amb estos antecedents, vam formular a l'Ajuntament de Cocentaina una resolució, amb motiu de la tramitació de la queixa núm. 070308, perquè en el marc de les seues competències i en futurs treballs de senyalització viària del municipi activara els mecanismes necessaris perquè la retolació d'itineraris històrics de la localitat tingueren en compte la cooficialitat lingüística vigent a la nostra Comunitat; esta resolució va ser acceptada en tots els seus termes.

A l'Agència Valenciana de Salut també vam dirigir una resolució perquè en futurs treballs la senyalització i retolació tant exterior com interior en el Centre de Salut de Cocentaina, municipi de predomini lingüístic valencià, segons l'art. 35 de la LUEV, observara la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana, i en concret el Decret 145/1986 i l'Ordre d'1 de desembre de 1993 sobre ús de les llengües oficials en la toponímia, senyalització de vies de comunicació i en la retolació de serveis públics, ja que segons el promotor de la queixa núm. 070306 estaven redactats exclusivament en castellà; esta resolució va ser acceptada en tots els seus termes i ens va permetre donar per concloua la nostra investigació.

Per altra banda, la Conselleria d'Infraestructures i Transport va acceptar els pronunciaments emesos per esta institució amb motiu de la queixa núm. 070668, relativa a la discriminació del valencià en la senyalística instal·lada en el TRAM d'Alacant, i va informar el Síndic de Greuges que s'havien cursat instruccions per a homogeneïtzar els topònims, en la mesura que fóra possible, en tot l'àmbit de ferrocarrils de la Generalitat Valenciana: denominació d'estacions, municipis, així com les modificacions pertinents en futures edicions del material informatiu que es facilita als usuaris de les línies i del públic en general.

Idèntica pretensió va determinar l'admissió de les queixes núm. 071496 i 071497, entre d'altres, pendents de resolució.

La possible discriminació del valencià en els continguts del BOP de la Diputació Provincial d'Alacant i, en concret, en el corresponent al 25 d'abril en el qual es publicaven les candidatures en dues formacions polítiques de Callosa d'en Sarrià, denunciada en la queixa núm. 070631, no va ser objecte de cap retret per esta institució, ja que una vegada concloua la tramitació de l'expedient i la documentació que hi constava no vam deduir una actuació pública irregular que justificara la intervenció del Síndic de Greuges, ja que l'art. 5 de l'Ordenança reguladora del servei de BOP publicada l'1 de febrer passat establix clarament que:

El BOP podrà ser publicat en castellà o en valencià. L'opció per una llengua o l'altra haurà de ser exercida per l'Administració o pel particular anunciant en el moment de redactar i remetre el text que s'haja de publicar, de manera que el text serà transcrit en la mateixa llengua que s'haja redactat i haja autoritzat el remitent.

Igualment no vam poder considerar irregular la conducta denunciada en la queixa núm. 070062 respecte de les publicacions de l'Institut Valencià de Cinematografia, i que, segons l'interessat, discriminaven el valencià, ja que de la comunicació rebuda de la direcció de l'Institut Valencià de Cinematografia, el criteri del seu primer consell rector (1988) en vigència fins a desembre de 2006, va ser publicar en castellà o valencià, indistintament segons fóra la llengua original del manuscrit.

Si els originals es presentaven en altres llengües diferents a les reconegudes com a oficials en l'Estatut d'autonomia, una vegada acceptades per a la seua publicació, els autors tenien l'obligació de traduir-les pel seu compte. Les presentaven en castellà, i durant anys, solament es va presentar un original en valencià i, en conseqüència, només

es va publicar un llibre en esta llengua: *El cas cifesa: vint anys de cinema espanyol (1932-1951)*, de Fèlix Facies.

No obstant això, segons l'informe que ens va ser remés, el nou consell rector des del 13/12/06, i en compliment de l'Estatut d'autonomia, els llibres que l'Institut Valencià de Cinematografia (IVAC) publica seran editats en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

Quant a les projeccions, l'IVAC assenyalava que la majoria dels cicles programats (fonamentalment per abaratiment de costos) s'organitzen en col·laboració amb institucions d'altres comunitats autònomes, com ara el Centre Galego de Artes da Imaxe, Donosita Cultura, Filmoteca Española, Festival Internacional de Cine de Gijón, etc., fet que comporta que les mateixes còpies circulen per diferents ciutats espanyoles, i per tant, se signa un únic contacte amb l'empresa de subtitulació per a totes les filmoteques i institucions implicades; i, d'altra banda, tenint en compte que el 100% de les pel·lícules estrangeres distribuïdes a Espanya vénen ja subtitulades en castellà, implicaria molta dificultat subtitular-les electrònicament a un altre idioma.

Quant al seguiment de les queixes tramitades durant l'any passat, en la queixa núm. 060594 vam dirigir una recomanació a l'Ajuntament d'Alacant perquè, en futurs treballs de senyalització viària del municipi, adoptara els mecanismes necessaris per a fer efectiva la cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana; la resolució va ser acceptada.

I en idèntics termes ens vam dirigir a l'Ajuntament d'Alacant en la queixa núm. 060986, que també va ser acceptada, i en la núm. 060950, en este cas, a la Conselleria de Territori i Habitatge, així com també als ajuntaments de Benidorm, Cocentaina i Sagunt (queixes núm. 060155, 060159, 061558 i 061212), i la nostra resolució va ser acceptada per les referides administracions.

5. Dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial amb la qual volen comunicar-se amb l'Administració pública valenciana

Quant a la queixa núm. 060183, de la qual donàvem compte en el nostre anterior informe anual i que tenia com a nucli central la vulneració del dret dels ciutadans a triar la llengua cooficial, valencià o castellà, en la qual volen relacionar-se amb l'Administració pública valenciana, va determinar que esta institució formulara a l'Ajuntament de València diversos pronunciaments, perquè, de conformitat amb el que hi ha previst en l'art. 10 de la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià, es respecte el dret dels ciutadans a dirigir-se i relacionar-se, en territori de la Comunitat Valenciana, amb l'Administració pública autonòmica o local, en valencià, i perquè, segons preveu l'art. 16 del citat cos legal, les empreses de caràcter públic o els serveis públics dependents de l'Administració pública garantisquen que els seus treballadors, amb relació directa amb el públic, tinguen el coneixement suficient de valencià per a atendre amb normalitat el servei que tenen encomanat.

La resolució, que pot consultar-se en la pàgina web de la institució, va ser acceptada en tots els seus termes.

Idèntica pretensió va formular davant esta institució el promotor de la queixa núm. 060932, igualment ressenyada en el nostre anterior informe, si bé, en este cas, l'administració afectada no va contestar als nostres reiterats requeriments.

6. Dret dels ciutadans a rebre les comunicacions oficials en valencià

L'Administració pública valenciana ha de trobar, a l'hora d'elaborar les necessàries polítiques de normalització lingüística, el punt de just equilibri entre les necessitats de fomentar i potenciar l'ús del valencià i retornar-lo a una situació d'igualtat amb el castellà, i els drets lingüístics reconeguts a tots els valencians, siga quina siga la seua realitat idiomàtica.

Un punt d'equilibri que la majoria de vegades es trobarà en la remissió als interessats de totes les comunicacions oficials en documents bilingües, fins i tot amb preferència (a través de la seua ubicació en primer lloc) del valencià, amb la finalitat d'assolir els objectius de normalització lingüística a la nostra Comunitat; i així ho vam indicar (queixa núm. 060357 i 061009) tant al Consorci de Bombers de València i a la Universitat de València.

X. IGUALTAT I CIUTADANIA

L'Àrea d'Igualtat i Ciutadania va ser creada al començament de l'any 2007, amb la finalitat, d'una banda, d'acostar esta institució als col·lectius i a les associacions que defensen els drets de les persones que es troben en situacions de greu desprotecció social, i d'una altra banda, de donar-nos a conèixer i oferir la institució a aquells sectors que necessiten més atenció i implicació dels poders públics per a la garantia dels seus drets, per la qual cosa cal prioritzar la protecció d'estos sectors.

Ens concernix impulsar el respecte dels drets i de les llibertats fonamentals allà on el risc de ser vulnerats siga superior, i reforçar el paper de la societat civil en la seua promoció.

L'activitat de defensa d'estos drets requerix, al seu torn, la promoció i l'educació en allò que hi fa referència, a fi de crear una cultura de respecte als drets humans i de relació amb la societat civil.

Per a una institució com esta, que entre les seues funcions té la defensa dels drets humans, les associacions i els col·lectius organitzats poden ser la via que permeta detectar i fer públics problemes i situacions que, d'una altra manera, podrien passar desapercebuts. Hem de mantenir una perfecta sintonia amb la societat i els seus problemes per a tractar de millorar, en la mesura que siga possible i de manera continuada, la seua relació amb l'administració encarregada de gestionar-los.

Durant l'any 2007, han estat moltes les organitzacions civils que s'han dirigit a la Sindicatura per a presentar queixes, i hem mantingut contactes que han fructificat en un

major coneixement d'esta institució i un acostament als problemes i les reclamacions de drets de la societat civil davant les administracions.

La col·laboració amb les associacions ens ha servit en alguns casos per a resoldre alguna de les queixes que s'havien presentat, fent un paper de mediació entre les associacions i les administracions implicades. Este ha sigut el cas de la queixa presentada per les associacions i els col·lectius que defensen els drets dels immigrants i, en este sentit, s'ha aconseguit crear un centre d'acollida per als immigrants que vivien a l'antic llit del riu Túria a València. Sobre esta queixa hem donat compte en l'apartat dedicat a l'estrangeria en este informe.

La Sindicatura ha realitzat un paper de mediació entre els col·lectius, les associacions i les administracions implicades, i ha aconseguit desbloquejar la incomunicació que des de feia anys es mantenia, fet que comportava un obstacle per a aconseguir els objectius que tant els uns com els altres esperaven per a resoldre el greu problema de l'assentament de població immigrant que des de feia ja anys existia al llit del Túria.

Però, a més, el contacte amb les associacions ens ha servit per a detectar els problemes d'aquells sectors socials més desfavorits que, per les seues característiques, no fan valdre els seus drets davant la nostra institució, i ens han servit de via per a detectar els problemes de la ciutadania que té condicions més vulnerables.

El treball d'investigació és un dels eixos que la institució considera important per a conèixer la realitat de les ciutadanes i dels ciutadans valencians que, per les seues característiques específiques, poden veure vulnerats els drets i les llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució i en el títol II del nostre Estatut d'autonomia.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, en l'art. 10, cita com una de les polítiques públiques que ha de desenvolupar la Generalitat, la d'assistència a les persones que patixen marginació, pobresa o exclusió i discriminació social.

L'art. 9.2 del mateix text legal declara el dret de totes les persones a gaudir d'uns serveis públics de qualitat, i l'art. 13.1 estableix que la Generalitat garantirà, en tot cas, a les persones afectades per alguna discapacitat, el dret a les prestacions públiques necessàries per a assegurar la seua autonomia personal i la seua integració socioprofessional.

En compliment d'estos mandats, s'ha considerat oportú i convenient aprofundir en l'anàlisi d'unes concretes i determinades problemàtiques que aporten un coneixement més profund de les necessitats de determinats col·lectius. I, per a això, s'han creat dues beques d'investigació, una dirigida a l'àmbit universitari amb la intenció d'aprofitar la capacitat i suficiència investigadora del personal vinculat a aquell en relació amb la realitat social de l'impacte sociosanitari de la fibromiàlgia titulada "La freqüència i l'impacte sociosanitari de la fibromiàlgia a la Comunitat valenciana."

Esta beca es va concedir a la Universitat d'Alacant i, en concret, a l'equip d'investigació dirigit per la Sra. Carmen Vives Casas, i ja se n'ha presentat un primer avanç que preveu la revisió bibliogràfica.

Una segona beca, concedida a la Plataforma contra la Pobresa i l'Exclusió Social, està dirigida a totes aquelles persones o associacions que per la seua experiència, activitat, formació o implicació social tinguen capacitat suficient per a escometre un treball d'anàlisi i valoració sobre la situació de la pobresa, exclusió i desigualtat social en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, titulada "La situació de la pobresa, l'exclusió i la desigualtat social a la Comunitat Valenciana .-Primera part: província d'Alacant". El nostre objectiu és ampliar l'estudi a la província de València i Castelló en anys successius.

Quant a l'Àrea d'Igualtat, esta institució té, entre les seues prioritats, la defensa del dret a la igualtat.

Els drets humans obeïxen a un sistema de valors i principis considerats inherents a la persona. Estos drets pertanyen a l'individu per la seua condició mateixa d'ésser humà i li són per tant consubstancials, açò és el que permet construir el principi d'igualtat de drets.

No obstant això, pel que fa a les dones, el principi d'universalitat dels drets humans pot ser i ha estat històricament negat. Esta violació de drets ja reconeguts es produïx de manera sistemàtica i impregna tant les relacions entre dones i homes, com la resta d'instàncies i institucions, així com les pròpies polítiques públiques. Per totes estes raons la perspectiva de gènere ha de ser tinguda en compte especialment per esta institució.

En efecte, és necessari fer visible eixa desigualtat i és urgent incidir en la problemàtica que afecta les dones pel fet de ser-ho, i amb ella les càrregues familiars que suporta: criança, educació dels fills, atenció a persones malaltes, dependents i ancians, tan relacionades amb el sistema de benestar social, educatiu i sanitari, és a dir, les polítiques públiques en estes matèries i en d'altres.

Un aspecte especialment sensible és el que fa referència a la violència de gènere, la que patixen les dones pel fet de ser-ho i en la qual l'agressor sempre és un home amb qui sovint ha mantingut o manté una relació afectiva. Doncs bé, continua sent molt habitual, a pesar dels avanços aconseguits, que tant certes polítiques, plans, programes, etc. com els professionals que desitgen aplicar-los, desconeixen el fenomen del maltractament, el comportament de la víctima respecte de l'agressor, la capacitat manipuladora de l'agressor, etc.

La igualtat entre homes i dones no és solament una condició a la qual aspiren les societats democràtiques, és una lluita per la justícia social; les societats més pròsperes són aquelles en les quals es donen majors nivells d'igualtat entre homes i dones i configuren un exercici integral dels drets humans des del camp laboral, de la salut, fins al desenvolupament econòmic i social. És imprescindible comptar amb la meitat més un de la humanitat per a aconseguir-ho i no és possible mantenir la discriminació salarial, el major atur femení, la seua escassa presència en llocs de responsabilitat, els problemes per a conciliar la vida laboral i familiar, etc.

Este dret a la igualtat respon, per tant, a les exigències d'un estat social i democràtic de dret, fet que imposa que les normes constitucionals que regulen la igualtat no

constituïsquen meres aspiracions programàtiques, sinó que vinculen els poders públics, tal com estableix la Constitució espanyola en el seu art. 9.2:

(...) correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguen reals i efectives, remoure els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social.

En este sentit, la institució ha creat una comissió especial per al seguiment del grau d'implantació i desenvolupament de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre homes i dones.

La Constitució Espanyola de 1978 proclama el dret a la igualtat i a la no-discriminació per raó de sexe, així com l'obligació dels poders públics de promoure les condicions perquè la igualtat de la persona i dels grups en què s'integra siga real i efectiva.

Este dret a la igualtat respon, com ja hem dit, a les exigències d'un estat social i democràtic de dret, el que imposa que les normes que regulen la igualtat no constituïsquen meres aspiracions programàtiques, sinó que vinculen els poders públics.

La Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre homes i dones, d'alguna manera complix este mandat constitucional, com també els compromisos d'Espanya amb diversos textos internacionals sobre drets humans, especialment, la Convenció sobre l'eliminació de totes les formes de discriminació contra la dona, ratificades per Espanya en 1983, o les conferències mundials de les dones, especialment la de Beijing en 1995.

Aconseguir esta igualtat real exigix canvis profunds en l'ordenament jurídic. És necessari que les normes jurídiques situen les dones com a subjectes de drets. És necessari contemplar-les des de la perspectiva de gènere.

L'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, aprovat per Llei Orgànica 5/1982, i modificat per la Llei 1/2006, disposa en el seu art. 38 que: “el Síndic de Greuges, com a alt comissionat de les Corts Valencianes, vetlarà pels drets i les llibertats reconeguts en els títols I de la Constitució i II de l'Estatut en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana.”

L'art. 10 de l'Estatut valencià estableix que l'actuació de la Generalitat Valenciana se centrarà, primordialment entre altres qüestions, en les polítiques d'“igualtat de drets d'homes i de dones en tots els àmbits, en particular, en matèria d'ocupació i treball, protecció social contra la violència de gènere (...).”

La Llei valenciana 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes, estableix que l'objecte de la present llei és fer efectiu el principi d'igualtat entre dones i homes a la Comunitat Valenciana, i per a això ha de desenvolupar mesures dirigides a les institucions públiques valencianes perquè facen efectiu el principi d'igualtat.

La Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, en el seu preàmbul estableix que la funció del Síndic és vetlar pels drets reconeguts en el títol I de la Constitució i de l'Estatut d'autonomia, supervisant l'actuació de l'Administració

pública valenciana “perquè estos drets i llibertats no patisquen infraccions i sí un avanç en la sensibilització de la nostra societat envers aspectes tan fonamentals com la no-discriminació per raó de sexe.”

D'altra banda, la Llei 11/1988, en el seu art. 9, disposa que el Síndic podrà iniciar d'ofici qualsevol investigació conduent a la comprovació de la situació dels drets i llibertats dels ciutadans i, si escau, la possible vulneració per part de l'actuació de les administracions públiques incloses en el seu àmbit de competència.

Esta situació general de protecció dels drets és a més un dels continguts que necessàriament han d'integrar l'informe anual que la Sindicatura de Greuges ha de presentar a les Corts Valencianes.

La creació d'esta comissió pretén establir una via de participació de la iniciativa social per a l'assoliment d'una societat cada vegada més justa i equilibrada en els drets de dones i homes; una comissió en la qual treballarem amb les associacions de dones més representatives, tant de la Comunitat Valenciana com d'àmbit estatal, així com amb la participació de les organitzacions sindicals amb més representativitat, i que entre els seus objectius es trobe la defensa del dret a la igualtat.

Entre les activitats impulsades i realitzades des de l'Àrea d'Igualtat, cal destacar les següents:

- * Jornada dedicada a les “Dones en la Immigració” a fi de treballar en el desenvolupament d'unes conclusions que pogueren servir de document a les administracions amb competència, perquè foren elevades a polítiques públiques, amb l'objectiu de fer possible l'exercici dels drets socials i el gaudi d'una plena ciutadania, concretament a aquells col·lectius, com són les dones immigrants, que per la seua especial situació de vulnerabilitat més necessiten l'empara de les institucions.

- * Realització d'un seminari sobre “Urbanisme des de la perspectiva de gènere”.

- * Hem realitzat un treball de col·laboració i coordinació amb l'Audiència Provincial d'Alacant per a l'elaboració d'un DVD per a víctimes de violència de gènere.

- * Hem participat en aquells fòrums, jornades, seminaris, cursos i conferències als quals ens han convidat, doncs creiem que la institució ha de complir, no només amb la funció de control a l'Administració, sinó que també ha de realitzar una labor pedagògica de coneixement dels drets i de les llibertats fonamentals reconeguts en tot el nostre ordenament jurídic.

- * Sobre la seguretat de les víctimes de violència de gènere, es va dur a terme una taula redona de la qual informem, igual que de la resta d'activitats, en el capítol quart del present informe, dedicat específicament a les activitats de la Sindicatura.

La desigualtat pot, a més, afectar altres col·lectius socials (homosexuals, ètnies, discapacitats, etc..) als quals també esta institució ha de dedicar els seus esforços per a intentar corregir en la mesura de les seues possibilitats situacions que puguen afectar el seu dret i reconeixement ple de la igualtat com a éssers humans.

En este sentit, esta institució ha creat la comissió especial per al seguiment de l'aplicació, a la Comunitat Valenciana, de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, com a òrgan de consulta i assessorament de la Sindicatura en matèria d'atenció a este col·lectiu.

La Constitució espanyola, en els arts. 49 i 50, imposa als poders públics l'obligació d'emparar les persones discapacitades i les persones majors mitjançant un sistema de serveis socials, suficient per a aconseguir el benestar de tots els ciutadans.

En 1978 els elements essencials d'eixe estat del benestar se centraven, essencialment, en la protecció sanitària i de la seguretat social. Però el desenvolupament social del nostre país ha posat en evidència la importància dels serveis socials i, dins d'estos, aquells serveis destinats a l'atenció de les persones en situació de dependència.

El reconeixement dels drets a les persones en esta situació ha estat posat en relleu en nombrosos documents internacionals de l'Organització Mundial de la Salut, el Consell d'Europa i la mateixa Unió Europea, que estableix com a criteris que han de regir les polítiques de dependència dels estats membres la universalitat, l'alta qualitat i la sostenibilitat dels sistemes que s'hi implanten.

A Espanya, els canvis demogràfics i socials estan produint un increment progressiu de la població en situació de dependència. Un 9% de la població espanyola presenta alguna discapacitat o limitació que li ha causat o li pot causar una dependència per a les activitats de la vida diària o necessitats de suport per a la seua autonomia personal en igualtat d'oportunitats.

Per altra banda, cal considerar l'important creixement de la població de més de 65 anys i l'augment del col·lectiu de població amb edat superior als 80 anys, que s'ha duplicat en només vint anys. Estes circumstàncies conformen una realitat social d'un nombre de persones amb problemes de dependència cada vegada més ampli si es té en compte la clara correlació existent entre l'edat i les situacions de discapacitat.

Finalment, les situacions de dependència per raons de malaltia i altres causes de limitació també augmenten pels canvis que es produïxen en els índexs de supervivència de determinades malalties cròniques i alteracions congènites i per les conseqüències derivades dels índexs de sinistralitat viària i laboral.

L'atenció a este ampli col·lectiu de població requereix una resposta que garantisca als ciutadans un marc estable de recursos i serveis per a l'atenció a la dependència, i la seua progressiva importància duu l'Estat a intervenir en este àmbit amb la regulació continguda en la Llei 39/2006. En este sentit, la competència exclusiva de l'Estat per a la regulació de les condicions bàsiques que garantisquen la igualtat de tots els espanyols en l'exercici dels drets i en compliment dels deures, establida en l'art. 149.1 de la Constitució, justifica la regulació de les condicions bàsiques de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a les persones en situació de dependència mitjançant la creació d'un sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència (SAAD), que es configura com una nova modalitat de protecció social que amplia i complementa l'acció protectora de l'Estat i del sistema de la seguretat social.

Es tracta d'un sistema que amb ple respecte a les competències que hagen assumit les comunitats autònomes en matèria d'assistència social, es basa en els principis de col·laboració interadministrativa i participació de totes les administracions públiques en les diferents àrees de competència. Es tracta, en definitiva, de configurar un nou desenvolupament dels serveis socials que amplie i complemente l'acció protectora, potenciant l'avanç del model d'estat social que consagra la Constitució i el compromís de tots els poders públics de promoure i dotar este sistema dels recursos necessaris per a assolir una assistència social de qualitat, garantista i plenament universal.

La Llei estableix un nivell mínim de protecció i garantit finançament per l'Administració de l'Estat. Així mateix, com a segon nivell, la llei preveu un règim de cooperació i finançament entre l'Administració general de l'Estat i les comunitats autònomes, mitjançant convenis per al desenvolupament i aplicació de les altres prestacions i serveis previstos en la llei. Finalment, les comunitats autònomes podran desenvolupar, si així ho consideren oportú, un tercer nivell addicional de protecció als ciutadans.

Quant al que ací interessa, l'art. 10 de l'Estatut d'autonomia declara que, en tot cas, l'actuació de la Generalitat se centrarà primordialment, entre altres àmbits, en la integració i l'accessibilitat universal en qualsevol àmbit de la vida pública i social i en la participació i protecció dels majors i les persones dependents.

L'art. 13.1 declara que la Generalitat garantirà, en tot cas, a tota persona afectada de discapacitat, el dret a les prestacions públiques necessàries per a assegurar la seua autonomia personal. En l'apartat 3 reconeix el dret de les famílies que incloguen persones majors o discapacitades a les ajudes de la Generalitat en la forma que determine la llei.

Per la seua banda la Llei 11/88, de 26 de novembre, reguladora d'esta institució, disposa en el seu art. 1.1 que la Sindicatura, en compliment de la missió de defensa dels drets que té encomanada, podrà supervisar l'actuació de l'Administració pública de la Comunitat Valenciana.

Però, a més d'esta missió, i evidentment també en defensa dels drets de la ciutadania valenciana, la Sindicatura podrà exercir les competències que li són atribuïdes per l'Estatut i per la mateixa llei reguladora de la institució.

En este sentit, s'ha creat una comissió específica com a òrgan de consulta i assessorament a la Sindicatura en l'exercici de la seua funció d'investigació sobre la situació dels drets de les persones en situació de dependència.

Amb esta creació es pretén, així mateix, establir una via de participació de la iniciativa social en un àmbit de forta incidència en la població en el qual els titulars dels drets, a través d'entitats representatives dels seus interessos, són qui millor poden transmetre el grau de compliment per part dels poders públics dels compromisos legals i de la satisfacció de les seues necessitats, i, si escau, poden identificar les insuficiències del sistema de protecció, així com els àmbits i les propostes de millora.

Així mateix, estem tramitant en l'actualitat la queixa núm. 071406, en la qual efectuem una investigació d'ofici sobre l'aplicació de la Llei de la dependència a la Comunitat Valenciana, i això, al marge de les nombroses queixes que hem rebut de persones individuals.

Per altra banda, la violència de gènere, com a expressió màxima de la desigualtat entre homes i dones, és una de les tasques que més preocupa la institució. En este sentit hem obert una queixa d'ofici com a conseqüència de la mort d'una dona a mans del seu company sentimental, a fi d'esbrinar si les administracions que hi van intervenir vam emprar els mitjans adequats i necessaris per a evitar este crim.

La Sindicatura va decidir obrir la queixa d'ofici núm. 070952 a fi de determinar si l'actuació des de les administracions que van intervenir abans del fatal desenllaç que va costar la vida a una dona, van actuar i van emprar els mitjans adequats per a evitar que esta morira a les mans del seu company sentimental.

D'acord amb això anterior, vam demanar un informe a la Conselleria de Benestar Social, l'Ajuntament d'Alcoi (Policia Local, Serveis Socials, Oficina Atenció Víctimes de Delicte).

Una vegada enviats els informes per part de les administracions implicades es va emetre la següent resolució, que, per la seua importància, transcrivim íntegrament a continuació:

“La violència contra les dones en l'àmbit familiar és probablement l'abús dels drets humans més habitual i soterrat de tots els que es produïxen en la nostra societat. Això es comprova any rere any per l'incessant nombre de dones mortes que puja a xifres escandaloses (en l'any 2006 van ser 92 dones i en el 2007, 84 dones), i que està considerada pels experts en salut pública com a epidèmia social.

Tenint en compte que esta violència constituïx un dels atemptats més greus als drets humans i a les llibertats fonamentals, i que afecta potencialment la meitat de la societat, i atés que esta Sindicatura té encomanada la protecció de les llibertats i dels drets fonamentals, vam decidir obrir una queixa a fi de determinar si l'actuació des de les administracions que van intervenir abans del fatal desenllaç que va costar la vida a una dona a Alcoi, van actuar i van emprar els mitjans adequats per a evitar que esta morira a mans del seu company sentimental.

De la informació i de l'expedient administratiu aportats, tant per l'Ajuntament d'Alcoi com per la Conselleria de Benestar Social, es desprén el següent: el primer contacte de la víctima amb serveis socials es produïx en els Serveis Socials de l'Ajuntament d'Alcoi (4 de juliol del 2006) amb la finalitat d'informar-se de les possibles ajudes per al pagament d'un habitatge de lloguer a fi d'eixir del domicili que compartia amb el seu company, doncs, segons relata, patix maltractaments. Els Serveis Socials d'Alcoi es posen en contacte amb el Centre Dona 24 Hores i el seu coordinador manifesta que encara que el perfil de malalta mental hi dificulta l'ingrés, amb la denúncia serà atesa, la qual cosa no va ocórrer.

El departament de serveis socials es posa en contacte, el dia 1 d'agost, amb la responsable de l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte d'Alcoi (en endavant OAVD) i concerta una cita per al 2 d'agost 2006. En esta cita, la dona manifesta el seu desig de denunciar el seu company sentimental, i després de mantenir una entrevista amb la lletrada, esta la informa dels drets que com a dona víctima de violència té, tant en els aspectes socials com econòmics i jurídics.

El 22 d'agost de 2006 la Policia Local rep avís d'una agressió a la dona, i en el part d'incidències de la mateixa Policia Local consta el següent: “home pegant a dona, dona molt greu”. En el lloc es troben dues patrulles del Cos Nacional de Policia. Segons la Policia Local, la Sra. (...) interposa en este moment una denúncia contra el seu agressor en la Comissaria de Policia. Se li tramita i de li concedix una ordre d'allunyament del Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm. 1 d'Alcoi. La Policia Local d'Alcoi li facilita allotjament en el Servei d'Acollida al Transeünt d'Alcoi. A l'endemà la deriva als Serveis Socials d'Alcoi, estos tramiten el possible ingrés en el Centre Dona 24 Hores d'Alacant.

El 24 d'agost, a les 10.40 hores, la Policia Local d'Alcoi l'acompanya al seu domicili a arregar els seus estris personals, posteriorment es trasllada la dona juntament amb una assistent social al Centre Dona 24 Hores d'Alacant.

En el Centre Dona 24 Hores es rebutja el seu ingrés perquè pel que sembla no reünix el perfil, ja que presenta “exclusió social i malaltia mental”, i torna el mateix dia a Alcoi amb la Policia Local. És de ressenyar el part d'incidència de la Policia Local del dia 24 d'agost de 2006, en el qual s'establix a les 15.20 hores “l'arribada de l'agent a la sala de descans en companyia de la filiada, de retorn d'Alacant (ningú no la vol)”. La frase per si mateixa expressa amb una força aclaparadora el que els agents que la van custodiar van deure percebre i sentir.

Davant la situació de desemparament i d'emergència en la qual es trobava la dona, ja que no tenia una xarxa de suport social ni familiar que la poguera acollir, en haver-li denegat el Centre Dona 24 Hores un ingrés a la casa d'acollida i sabent que era una dona maltractada tant físicament com psíquicament (el mateix informe remés per la Conselleria de Benestar Social a esta institució així ho reflectix), els serveis socials la remeteren a un alberg per a transeünts a Alacant.

Els Serveis Socials d'Alcoi no tornaren a tenir notícies de la dona fins que el 30 de novembre de 2006 es posà en contacte amb ells la Unitat de Conductes Addictives (UCA) on acudia amb l'agressor, en detectar que la dona podia ser víctima de violència per part del seu company. Serveis socials comunica a la UCA que van a intentar de nou el seu trasllat al Centre Dona 24 Hores, ja que el seu ingrés ja va ser rebutjat en el mes d'agost de 2006.

Des del Centre Dona 24 Hores, l'1 de desembre es comunica als Serveis Socials d'Alcoi que no han valorat la urgència del cas i se'ls sol·licita que tramiten un ingrés ordinari, una decisió que, segons la treballadora social de l'Ajuntament d'Alcoi, no arriben a entendre, atesa la manca d'habilitats i recursos de la dona. Des dels serveis socials deriven la dona a l'alberg de l'Alcoi mentre tramiten la petició d'ingrés ordinari, però ella no hi acudix.

Segons l'informe remès a esta institució per la treballadora social de l'Ajuntament d'Alcoi, el 5 de desembre el Centre Dona 24 Hores els explica que no han valorat la urgència perquè l'ordre d'allunyament és de setembre i no es valorava risc immediat. Acorden coordinació per al supòsit que tinguen notícies de la dona.

Per desgràcia, el 28 de gener de 2007 un nou episodi de violència fa que es tinguen notícies de la dona pels Serveis Socials d'Alcoi. El titular del Jutjat d'Instrucció núm. 1 d'Alcoi es posa en contacte telefònic amb l'OAVD perquè es realitzen els tràmits pertinents a fi de facilitar allotjament a la dona i la seua possible estada en un Centre Dona 24 Hores.

Mentre es tramita l'ingrés en un Centre Dona 24 Hores, la dona roman allotjada en un habitatge protegit de la Policia Local d'Alcoi (des del 28 fins a 31 de gener). El dia 31 de gener de 2007, la dona és ingressada en el Centre Dona 24 Hores. La dona roman ingressada en el Centre d'Emergència d'Alacant des del 31 de gener fins al 10 d'abril de 2007.

Cal destacar que el Centre d'Emergència comunica als Serveis Socials d'Alcoi, el dia 14 de febrer, que la dona no pot continuar en el centre d'acollida, encara que segons manifesta la coordinadora del centre (informe de la treballadora social Alcoi) **"la dona està molt deprimida, amb idees suïcides i no té cap suport familiar, tampoc té autonomia per a viure sola, però no pot continuar en el centre perquè anava a cobrar la RAI"**. Estan treballant amb ella les habilitats socials, es plantegen fer comissió a Alacant per a estudiar el tema. Es realitza la comissió el 15 de març a Alacant en què es planteja pels Serveis Socials d'Alcoi la manca de recursos que té esta ciutat, a més de viure-hi el maltractador, i per això es fa un escrit en què es revoca la decisió de la Comissió d'Estudi d'Alacant i es proposa retardar la seua eixida del centre, i este acord es comunica al Centre Dona 24 Hores el 4 d'abril de 2007; no obstant això, el 10 d'abril la dona ix del centre d'emergència on se li proporciona una cita per al dia 25 d'abril a la qual no acudix.

Ni els Serveis Socials d'Alcoi ni el Centre Dona 24 Hores van tornar a veure la dona, ja que quan va eixir del centre d'emergència va tornar amb el maltractador. L'última notícia que en van tenir va ser la del fatal desenllaç el 16 de juny de 2007.

Òbviament, davant este panorama és bastant lògic que la dona tornara amb el maltractador, ja que segurament era l'únic que en aquell moment li obriria les portes per a acollir-la. Evidentment els serveis públics van deixar de funcionar en este moment, perquè no és pensable que una dona que duia anys patint maltractaments estiguera recuperada per a afrontar una vida d'independència i autonomia del maltractador en tan poc de temps (del 31 de gener al 10 d'abril de 2007). Tampoc és comprensible que el Centre Dona 24 Hores tardara tant a donar-li un centre d'acollida, doncs en els informes que consten i en les valoracions dels Serveis Socials d'Alcoi es veu que el risc de patir episodis de violència era elevadíssim, màximament si tenim en compte que el Jutjat d'Instrucció núm. 1 d'Alcoi tenia dictada una ordre d'allunyament des del mes d'agost, i se li denega l'entrada a un centre d'acollida quan l'ordre ja està dictada.

La violència contra les dones es caracteritza per la seua continuïtat, no es tracta d'una repetició de fets aïllats amb més o menys freqüència, o amb major o menor intensitat,

sinó que és la mateixa permanència en la violència l'element fonamental per a aconseguir els objectius que pretén el maltractador, que és mantenir la seua posició de domini sobre la dona.

Prevenir la violència de gènere implica, entre altres accions, identificar les possibles víctimes, garantir-los l'assistència i protecció adequades per a evitar la repetició dels abusos i fer efectiu el seu dret a una vida lliure de violència.

No és argumentable el problema d'alcoholisme, ni l'“exclusió social o malaltia mental” per a rebutjar l'ingrés en un centre d'emergència, tal com va succeir en el cas de la dona, doncs molt sovint les dones que han patit maltractaments presenten altre tipus de patologies col·laterals com a conseqüència de la seua destrucció psicològica, i per tant se li hagué de donar protecció i acolliment a més d'ajudar-la a través dels recursos necessaris en el seu problema d'alcoholisme, o de qualsevol altra patologia.

Quant a la legislació aplicable al cas, cal esmentar:

- L'art. 15 de la Constitució espanyola, quan proclama “tothom té dret a la vida i a la integritat física i moral”. Este dret obliga l'Estat a adoptar les mesures de protecció necessàries quan un ciutadà o ciutadana es trobe en situació de risc. És necessari, per tant, que els poders públics garantisquen el dret a la vida de les dones. La violència de gènere constituïx una violació del dret fonamental a la vida, a la seguretat, a la llibertat, a la dignitat i a la integritat física i emocional. No hi ha res que pugua tolerar o excusar la violació d'estos drets.

- L'art. 19 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de protecció integral contra la violència de gènere disposa: “Les dones víctimes de violència de gènere tenen dret a serveis socials d'atenció, emergència, suport i acollida i de recuperació integral. L'organització d'estos serveis per part de les comunitats autònomes i les corporacions locals respondran als principis d'atenció permanent, actuació urgent, especialització de prestacions i multidisciplinarietat professional”.

- L'art. 49, apartat 24, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana atribuïx a la Generalitat Valenciana la competència exclusiva en matèria de serveis socials.

- L'art. 24 de la Llei 5/1997, de 25 de juny, de la Generalitat Valenciana, per la qual es regula el sistema de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana estableix: “Es proporcionarà l'atenció necessària a aquelles dones que es troben en situació de risc per maltractaments, manca de suport familiar, absència de recursos personals o altres circumstàncies”.

- El Pla de mesures del Govern valencià per a combatre la violència que s'exercix contra les dones 2005-2008, segons el qual “és palesa la necessitat de proporcionar a les víctimes l'adequada atenció integral i possibilitar-los la seua estada en cases d'acollida o en centres de recuperació fins a la superació del problema, amb l'ajuda d'especialistes (...)”. Així mateix, com a suport i atenció a elles cal proporcionar, des dels centres dona 24 hores, una atenció integral i continuada des de les diferents perspectives professionals a les dones que són víctimes (...)”.

És evident que, en este cas, el Centre Dona 24 Hores i el Centre d'Emergències d'Alacant, dependents de la Conselleria de Benestar Social, no han complert amb la funció establida tant per la llei valenciana com per la llei estatal.

L'informe especial *La resposta institucional a la violència contra les dones en les relacions de parella a la Comunitat Valenciana*, presentat a les Corts en l'any 2005 per esta institució, ja establia que la situació de destrucció psicològica en la qual moltes d'estes dones queden, requerix una recuperació en un centre especialitzat de llarga estada, que permeta desenvolupar, amb l'atenció de personal expert, els programes de recuperació que en l'actualitat s'estan duent amb èxit. Programes que han d'incloure la determinació del dany present en la personalitat de la víctima i la possibilitat de transcendència al futur d'este dany i la determinació i aplicació dels mitjans idonis per a resoldre el dany; l'assistència i el tractament a la víctima per a la seua recuperació física, psicològica i social; l'orientació a la víctima i a la família per a superar la situació de tensió que s'haguera produït... i, finalment, totes aquelles tasques que contribuïsquen a restablir la seua identitat, la seua personalitat anul·lada, la seua seguretat, no només física, sinó personal, atesa l'absoluta fragilitat afectiva en la qual es troba.

Este centre especialitzat hauria de conuiuïre amb la xarxa existent, que arreplega el problema dels maltractaments i altres problemes socials afegits.

És per això necessari que s'articule una xarxa planificada i mantinguda de serveis, dotada de recursos econòmics d'acord amb la magnitud i gravetat del problema, que proporcionen les mateixes prestacions a les víctimes amb independència de les seues circumstàncies personals i geogràfiques.

La lluita contra la violència de gènere exigix conèixer adequadament la magnitud del fenomen, així com les característiques de les dones que el patixen per a determinar les principals situacions de risc i poder prestar l'adequada protecció a les víctimes.

En conclusió, la víctima acudix per primera vegada als Serveis Socials d'Alcoi a primers de juliol de 2006 buscant ajuda, és a dir, protecció, i fins a la seua defunció, el 16 de juny de 2007, es produïxen una sèrie d'obstacles que van impedir que els serveis socials actuaren coordinadament com una xarxa de protecció i suport psicològic continuat a fi la dona isquera de la situació de risc en la qual es trobava.

El Centre Dona 24 Hores rebutja el seu ingrés amb data 24 d'agost de 2006 en un centre d'emergència d'Alacant, encara que s'havia produït, dos dies abans (el 22 d'agost de 2006), un episodi greu de violència. Este fet va ser denunciat per la dona en el jutjat i es va dictar una ordre d'allunyament pel Jutjat núm. 1 d'Alcoi en les diligències urgents 34/2006.

Els agents de la Policia Local d'Alcoi que la van traslladar al Centre Dona 24 Hores d'Alacant i que van haver de tornar amb ella a Alcoi arrepleguen en el part que realitzen el mateix dia 24 la següent frase **“ningú no la vol”**.

La víctima torna als pocs dies amb el seu agressor, i com no podia ser d'una altra manera, torna a patir nous episodis de violència que van culminar amb una nova denúncia i obertura de diligència en els jutjats amb data 28 de gener de 2007. En aquell moment, el jutjat sol·licita que es realitzen els tràmits necessaris per al seu ingrés en un centre dona 24 hores. El dia 31 de gener, la dona, després dels tràmits realitzats pel centre dona 24 hores, ingressa en un centre d'emergència d'Alacant.

En este centre roman fins al 10 d'abril de 2007, ja que el centre dona 24 hores decidix que ha d'eixir-ne, encara que no consta en els informes remesos a esta institució si la dona estava recuperada psicològicament i era en este moment una dona amb la suficient autoestima, suports, xarxes socials i familiars per a iniciar una nova vida independent del seu maltractador.

Dels informes es deduïx tot el contrari, que la dona no tenia recursos psicològics ni ajudes per a poder sostenir una vida independent, com ho demostra el fet que la víctima tornara amb el maltractador i morira escanyada per ell el 16 de juny de 2007.

Tenint en compte el que hem exposat, de conformitat amb l'art. 29.1 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, de la Sindicatura de Greuges, esta institució:

1. Recomana a la Conselleria de Benestar Social, tal com s'establia en l'any 2005 en l'informe presentat a les Corts sobre violència contra les dones per esta institució, la creació d'un centre específic de recuperació integral de dones víctimes de maltractaments a la Comunitat Valenciana, dotat amb els mitjans materials necessaris i el personal adequadament format i especialitzat en el mètode d'intervenció apropiat, per a l'aplicació de programes detallats de recuperació i atenció psicològica continuada a les víctimes, els quals avui encara no existixen en els centres d'acollida, i sense que les patologies que puguen patir impedisquen que se'ls proporcione l'adequada atenció i seguretat.

2. Recomana a la Conselleria que es dirigisca al Centre Dona 24 Hores d'Alacant perquè en endavant es preste l'atenció i acolliment necessari a dones víctimes de maltractaments i s'avalue seriosament el risc que poden patir, i se'ls done el suport psicològic necessari i continu durant el temps que calga per a evitar que tornen amb el maltractador, a fi d'impedir el que desgraciadament va ocórrer en este cas.

3. Recomana realitzar una avaluació permanent d'estos serveis quant a qualitat, coordinació i lluita contra la violència de gènere.

D'altra banda, i atés que la violència de gènere és un problema que no afecta l'àmbit privat, sinó que està considerat com un dels atacs més greus als drets fonamentals, els poders públics no poden ser aliens a esta violència, i per això en la Sindicatura de Greuges fem cinc minuts de silenci cada vegada que mor una dona com a repulsa a esta xacra social.

Desitjaríem realitzar una petició a la Conselleria de Benestar Social, perquè en la mesura que ho considere oportú la traslladara a les altres administracions del Consell, a fi que es manifestaren d'igual manera, és a dir, amb cinc minuts de silenci com a repulsa social davant la violència de gènere”.

D'altra banda, esta institució va rebre la queixa núm. 070788, en la qual una ciutadana manifestava que l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València té establert un torn d'ofici especialitzat en violència domèstica. Segons relatava la interessada, els advocats que pertanyen a este torn d'ofici atenen tant les dones víctimes de casos de violència de gènere com als presumptes agressors. Davant esta situació, la interessada manifestava

les seues reticències davant esta política d'actuació i el seu acomodament a les previsions de la Llei integral contra la violència de gènere.

Davant això, vam sol·licitar informe a l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València en els següents termes:

- Sistema de funcionament del torn d'ofici especialitzat en violència domèstica, amb especial referència al sistema d'accés a este torn per part dels col·legiats, al sistema de designació de lletrats i als mecanismes, si n'hi ha, per a possibilitar l'abstenció per part d'estos a fi d'evitar possibles conflictes personals de consciència.

- Adequació del funcionament d'este torn d'ofici a les previsions contingudes en la Llei orgànica 1/2004, contra la violència de gènere.

Una vegada rebut l'informe del col·legi d'advocats, vam emetre la resolució següent, que, per la seua evident rellevància, transcrivim seguidament:

“Primer. En el seu informe, el col·legi d'advocats explicava els diferents requisits necessaris perquè un lletrat passe a formar del corresponent torn d'ofici de violència domèstica. Bàsicament, estos requisits se centren en:

- a) Haver complit, el 31 de gener de 2008, un mínim de tres anys complets d'exercici de la professió.
- b) Tenir l'acreditació de lletrat especialista en violència domèstica pel curs d'especialització homologat pel Consell valencià.
- c) Els lletrats que sol·liciten l'accés al torn d'ofici de violència domèstica per primera vegada o els que hagen variat la seua situació, haurien d'acreditar documentalment tenir despatx professional i domicili en la demarcació del torn de València.

Segon. Respecte de la qüestió de la defensa dels lletrats especialistes per a l'agressor/denunciat, el col·legi ens va informar que es va ampliar el servei a un nombre major de lletrats i que, en l'actualitat, tant víctima com denunciat disposen de defensa lletrada especialista en la demarcació de València.

D'acord amb l'informe del col·legi d'advocats, això es va establir per a no provocar vulneració del dret de defensa del justiciable. Els mateixos jutjats sol·licitaven assistència lletrada especialista en moltes ocasions, doncs entenien que es perjudicava el dret de defensa de l'acusat en el procediment.

Per consideració al que s'ha dit més amunt, es concloïa que no es vulnerava en cap moment el que disposa la Llei integral contra la violència de gènere, doncs la víctima té a la seua disposició tots els instruments previstos per esta per a la seua protecció. L'Administració concloïa així mateix que, no obstant això, “no han d'obviar-se els principis constitucionals dels ciutadans, i en concret el dret fonamental recollit en l'article 24.1 de la Constitució espanyola”.

Tercer. Respecte dels mecanismes establits per a renunciar en cas de conflicte, el col·legi d'advocats informava que ens trobem davant un servei de caràcter assistencial i, per tant, no s'aplica la possibilitat de renunciar, igual que en assumptes privats. Segons

s'assenyalava, deu ser la Junta de Govern de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats la que ha d'acordar si excusa el lletrat d'ofici de la defensa, i concorre causa excepcional acreditada, tal com disposa l'article 31 de la Llei d'assistència jurídica gratuïta”.

Una vegada rebut l'informe, en vam donar trasllat a la promotora de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, presentara escrit d'al·legacions; tanmateix, no tenim constància que este tràmit haja estat verificat.

Arribats a este punt, i després de la detinguda lectura de l'escrit inicial de queixa i de l'informe remés per l'Administració, vam resoldre la queixa amb les dades que constaven en l'expedient.

El present expedient de queixa planteja la qüestió relativa a la prestació del servei de defensa lletrada als acusats de la comissió de delictes de maltractaments (en les seues diferents plasmacions legals) per part dels lletrats pertanyents al torn d'ofici especialitzat de violència domèstica, previst per l'article 20 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere (des d'ara, LO 1/2004).

En efecte, i tal com ha quedat acreditat anteriorment com a conseqüència de les actuacions realitzades per esta institució, l'Il·lustre Col·legi Oficial d'Advocats de València ha adoptat, com a criteri d'actuació general, la decisió de cobrir les sol·licituds de defensa jurídica gratuïta formulades pels imputats per un delicte de maltractaments, a través dels lletrats del torn especialitzat en violència de gènere.

L'argument essencial que ha mogut a l'adopció d'este criteri, segons queda establert en l'informe remés per este col·legi, es basa primordialment en la necessitat d'assegurar el dret de defensa d'estos ciutadans, imputats en el procés penal, i oferir-los gràcies a esta mesura el mateix tipus i classe de defensa jurídica especialitzada que s'oferix a les víctimes dels comportaments antijurídics.

D'esta forma, es conclou, els drets de defensa dels acusats es trobarien íntegrament satisfets si tingueren una defensa específicament formada en este tipus d'assumpes i, per tant, i igual que esdevé amb les víctimes d'este tipus de delictes, més tècnica i especialitzada.

Comptat i debatut doncs, seria la necessitat d'assegurar la protecció efectiva del dret constitucional de defensa (article 24.1 de la Constitució), la que jutificaria l'extensió del benefici de defensa jurídica gratuïta per lletrat pertanyent al torn especialitzat en violència de gènere, també als acusats de delictes de maltractaments en l'àmbit domèstic o conductes tipificades penalment, vinculades a estos models de comportament.

A l'hora de valorar esta pauta de comportament, resulta essencial tenir en compte el contingut de l'article 20 (assistència jurídica) de la LO 1/2004, el qual prescriu que:

1. Les dones víctimes de violència de gènere que acrediten insuficiència de recursos per a litigar, en els termes establerts en la Llei 1/1996, de 10 gener, d'assistència jurídica gratuïta, tenen dret a la defensa i representació gratuïtes per advocat i procurador en tots els processos i procediments administratius que tinguen causa directa o indirecta en la violència patida. En estos supòsits una mateixa direcció

lletrada assumirà la defensa de la víctima. Este dret assistirà també els causahavents en cas de defunció de la víctima. En tot cas, es garantirà la defensa jurídica, gratuïta i especialitzada de forma immediata a totes les víctimes de violència de gènere que ho sol·liciten, sense perjudici que si no se'ls reconeix amb posterioritat el dret a l'assistència jurídica gratuïta, estes haurien d'abonar a l'advocat els honoraris reportats per la seua intervenció.

2. En tot cas, quan es tracte de garantir la defensa i assistència jurídica a les víctimes de violència de gènere, caldrà actuar de conformitat amb el que disposa la Llei 1/1996, de 10 de gener, d'assistència jurídica gratuïta.

3. Els col·legis d'advocats, quan exigisquen per a l'exercici del torn d'ofici cursos d'especialització, asseguraran una formació específica que coadjuve a l'exercici professional d'una defensa eficaç en matèria de violència de gènere.

4. Igualment, els col·legis d'advocats adoptaran les mesures necessàries per a la designació urgent de lletrat d'ofici en els procediments que se seguisquen per violència de gènere.

El precepte transcrit resulta clar i no necessita més ni ulteriors interpretacions.

El sistema dissenyat per la LO 1/2004 es basa en la creació i posada en funcionament d'un model d'assistència jurídica especialitzada destinada a la defensa integral de la víctima, en tots i cadascun dels procediments legals (i no els exclusivament penals) que troben la seua causa en les conductes de maltractament esdevingudes.

De la mateixa manera, la llei és clara a l'hora de manifestar la seua voluntat de designar com a beneficiàries úniques, d'acord amb el text transcrit, d'este tipus d'assistència legal les dones víctimes d'actes integrables en el concepte de violència de gènere, amb la finalitat, segons la seua dicció literal, d'assolir “una defensa eficaç en matèria de violència de gènere”.

D'esta forma, el sistema d'assistència jurídica dissenyat per la legislació vigent tendix a establir-se com un mecanisme d'ajuda a les víctimes de violència de gènere que permeta, de manera eficaç i eficient, superar els obstacles que en l'àmbit legal puguen presentar-se-li, a causa de (i precisament derivat de) la seua mateixa condició de víctima.

Analitzat des d'este punt de vista, per tant, la finalitat del sistema de torn d'assistència jurídica especialitzada en matèria de violència de gènere que instaura la llei, no trobaria el seu sentit exclusivament en l'assistència legal a la víctima en les causes derivades de delictes, la qual cosa quedaria en bona mesura, com en el cas de l'agressor, assegurat amb el sistema general d'assistència lletrada dispensada per lletrats amb provats coneixements en dret penal i dret processal penal (com manifesta la seua mera pertinença al sistema de defensa jurídica gratuïta), sinó que ha de considerar-se que el seu sentit adquireix, davant els fonaments que van impulsar la LO 1/2004 i el *dictum* legal del precepte analitzat, uns traços ben distints.

En este sentit, no ha de ser esta institució la que haja d'aprofundir en el significat, sentit i implicacions del concepte de victimització elaborat al si de la victimodogmàtica.

Com és sabut, l'elaboració d'un sistema de dret penal basat en la necessitat de legitimar i, tot seguit, limitar la capacitat de l'Estat per a exercir contra els seus propis ciutadans la violència que la pena implica, va determinar que este quedarà conformat entorn de la figura del (presumpte) autor dels fets delictuosos i, més concretament, entorn de la necessitat de defensar els seus drets davant el poder estatal, a fi d'evitar possibles usos arbitraris d'aquells instruments punitius.

Com s'ha posat de manifest, açò va determinar que, en no poques ocasions, això es portara a terme a través de l'oblit total de la situació i paper de la víctima dels comportaments delictuosos jutjats; un oblit que de vegades concloïa amb autèntics episodis de victimització secundària, en què la víctima, de qui no es tenia consciència o preocupació de les seues necessitats, havia de patir complicats, llargs i difícils processos judicials, en què tornava a reviuir els episodis delictuosos patits, les conseqüències penals i extrapenals que estos havien produït i els efectes i sofriments personals patits a causa d'estos.

Estes situacions de victimització secundària, presents en totes les infraccions de naturalesa penal, presenten una especial intensitat davant determinades figures penals, en què a la victimització que implica el propi procés penal, s'unix una altra multitud de processos extrapenals paral·lels, relatius a diverses qüestions (entre d'altres, i a tall d'exemple, processos de separació o divorci i guarda i custòdia de fills).

Doncs bé, esta institució ha de considerar que la previsió continguda en l'article 20 de la LO 1/2004 no pot ser analitzada de manera independent a este procés de presa de consciència de la posició víctima i els seus drets en els processos judicials i al consegüent procés (viscut en els últims temps) de defensa/reforçament de la seua posició jurídica.

En efecte, el que dissenya este precepte (i a dissenyar de manera expressa, en posar-se al servei exclusivament de la defensa de la víctima) constituïx un autèntic sistema de defensa de la víctima, a fi de minimitzar el seu procés de victimització, establert sobre la base de dos criteris que es troben perfectament plasmats en la llei: unitat de la defensa lletrada davant la disparitat de processos legals que es deriven dels actes de maltractament, d'una banda, i, d'una altra banda, formació específica del lletrat en la realitat complexa formada per la violència de gènere i la situació (no exclusivament legal o, millor dit, no necessàriament legal) de les dones que la patixen.

En este sentit, resulta necessari recordar que la mateixa estructura dels estudis universitaris conduents a l'obtenció de la Llicenciatura en Dret determina que el fenomen de la violència de gènere, sobre la qual han d'actuar estos professionals, resulte una realitat absolutament desconeguda en el seu fonament, dinàmica i efectes. D'esta manera, l'especialització a la qual fa referència la LO 1/2004 pal·liaria esta situació i permetria a estos operadors jurídics conèixer i saber com tractar les dones, víctimes d'este fenomen, marcades —com a conseqüència de les agressions patides— per una profunda afectació emocional i desestructuració dels seus patrons de vida, i oferir-los el que la llei resumix com “una defensa eficaç”.

La pretensió que s'amaga, per tant, després de la LO 1/2004, ha de ser identificada amb la voluntat de posar al servei d'estes dones un sistema de defensa eficaç, basat en

l'actuació de professionals que entenen la situació per la qual estan travessant, i són capaços d'oferir-los l'ajuda jurídica que necessiten en tots els àmbits, sense incórrer en indesitjables i, en este moment, inútils tecnicismes i processos de victimització.

En tot cas, el que no constituïx el sistema dissenyat per la Llei 1/2004 és la prestació d'una “millor defensa de la víctima”, en detriment de l'agressor, doncs sota este prisma d'anàlisi, exclusivament legalista, el mateix sistema mancaria de sentit per ser una mera transposició del model ja existent d'assistència jurídica.

Des d'este punt de vista, amb l'establiment a favor de les víctimes d'un sistema d'assistència lletrada especialitzada se cercaria, juntament amb la defensa jurídica, l'oferiment d'esta en unes condicions que tinguen en compte i permeten l'evitació, en el millor dels casos, o com a mínim la minimització en el pitjor, del procés de victimització secundària en què —fins a hores d'ara— s'ha arraconat les víctimes i, especialment, les víctimes de violència de gènere.

Comptat i debatut, doncs, el fet de no basar-se ni conduir la Llei 1/2004 a l'oferiment d'una millor defensa jurídica a la víctima davant l'acusat, unit a la claredat del tenor literal amb què es troba redactada, impediexen que esta institució pugua entendre vulnerats els drets de defensa dels imputats per delictes de maltractaments en no dispensar-se'ls assistència jurídica especialitzada en matèria de violència de gènere; i amb això, que la protecció del citat principi constitucional de defensa s'erigisca en fonament que permeta l'extensió, més enllà de la voluntat expressament manifestada per la llei, del servei d'assistència jurídica especialitzada també als acusats de delictes vinculats al fenomen de la violència de gènere.

Atenent al que hem exposat, i de conformitat amb el previst en l'article 29 de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució, vam formular a l'II·lustre Col·legi d'Advocats de València el suggeriment que limite l'assistència lletrada dispensada pels lletrats del torn d'ofici especialitzat en violència de gènere exclusivament a les víctimes de delictes vinculats a este fenomen criminal, d'acord amb el que hi ha previst per l'article 20 de la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.”

En el moment de redactar este informe, hem rebut l'informe de l'II·lustre Col·legi d'Advocats de València, el qual està sent analitzat per esta institució.

Finalment, simplement apuntar que, sobre esta mateixa problemàtica, hem obert dues queixes d'ofici, la núm. 071813 i la núm. 071814 sobre la situació dels torns d'ofici de violència de gènere en els Col·legis d'Advocats d'Alacant i Castelló, i de les quals donem compte més detalladament en l'apartat de queixes d'ofici d'este informe anual.

XI. QUEIXES REMESES AL DEFENSOR DEL POBLE

1. Introducció

La coexistència en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana i de l'organització administrativa de l'Estat, al costat de la pròpia de la Generalitat Valenciana i de les entitats locals, determina, com és lògic, que la relació de queixes formulades pels ciutadans respecte del funcionament de les administracions públiques no queda esgotada amb la continguda en altres capítols d'esta memòria respecte de les administracions públiques valencianes.

L'actuació de l'Administració perifèrica de l'Estat ubicada a la Comunitat, així com les decisions adoptades per l'Estat en l'exercici de les seues competències, en incidir sobre l'esfera dels drets i de les llibertats dels ciutadans valencians, determina que una part dels problemes que es plantegen davant esta institució es referisquen a l'Administració estatal.

La configuració del Síndic de Greuges com a alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i llibertats reconeguts en el títol I de la Constitució i títol II de l'Estatut d'autonomia dins de l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana, continguda en l'article 1r de la Llei 11/1988, de la Generalitat Valenciana, de 26 de desembre de 1988, del Síndic de Greuges, determina que esta institució puga únicament supervisar l'actuació de l'Administració pública valenciana i en queda exclosa, en conseqüència, la pròpia de l'Estat.

Estos principis apareixen expressament arreplegats en els articles 12 i 13 de la citada Llei 11/1988 en què es concreta l'àmbit de competències propi d'esta institució, i s'assenyala esta virtualitat expressament en el fet que en queden excloses, llevat de delegació expressa del Defensor del Poble, les següents:

- a) L'Administració perifèrica de l'Estat, així com els seus organismes autònoms, empreses públiques o participades, o concessionaris de serveis públics estatals.
- b) L'Administració de justícia.
- c) L'Administració militar.
- d) L'Administració local en tot allò que no corresponga a competències de la Generalitat Valenciana o no li hagen estat delegades per esta.

La conseqüència obligada de tot això és que, a la nostra Comunitat, en la defensa dels drets i llibertats dels ciutadans concórrega l'actuació del Defensor del Poble amb la pròpia del Síndic de Greuges, el primer amb competències en tots els àmbits administratius, i esta institució limitada a les administracions valencianes.

A fi d'aconseguir una adequada coordinació entre ambdues institucions, s'establixen adequades previsions en els ja citats articles 12 i 13 de la Llei 11/1988, que arrepleguen i despleguen les disposicions contingudes a este efecte en la Llei 36/1985, de 6 de novembre, per la qual es regulen les relacions entre la institució del Defensor del Poble i les figures similars en les diferents comunitats autònomes.

Sense perjudici dels possibles convenis que en el futur puguen subscriure's sobre els respectius àmbits d'actuació i que evidentment podrien tenir efectes positius per a assolir un aprofundiment de la coordinació ja existent, que redundaria en una millor defensa dels drets i llibertats dels ciutadans, la llei autonòmica disposa que sobre aquelles queixes que reba este òrgan estatutari que facen referència a les administracions públiques excloses de la seua competència, n'haurà de donar compte al Defensor del Poble, al qual igualment notificarà aquelles infraccions o irregularitats que hi haja observat.

L'activitat desenvolupada per esta institució en la tramitació de les queixes que ens formulen relatives a àmbits competencials del Defensor del Poble, en les seues fases inicials, és idèntica a la que es desenvolupa a través dels assessors a la ciutadania, es duu a terme amb la mateixa extensió i intensitat: indiquem a les persones que s'hi dirigixen la manera i el mitjà de promoure la queixa, els orientem sobre el seu contingut en drets i obligacions, i així permetem que alguns assumptes queden solucionats en esta fase inicial sense que calga formular cap escrit.

Per altra banda, respecte de les queixes que es presenten formalment, primerament les qualifiquem i després en determinem les possibles vies d'actuació.

Efectivament, tot i que l'obligació legal respecte de les queixes referides a les administracions excloses del nostre àmbit competencial és la remissió al Defensor del Poble, no queda radicalment exclosa una possible intervenció en casos puntuals.

Així apareix implícitament arrel·legat en l'article 12.2 de la Llei 11/1988, abans referida, quan assenyala que haurem de donar part al Defensor del Poble d'estes queixes o denúncies i afegix que es notificaran igualment les infraccions o irregularitats que s'hagen observat.

Per tant, no queda exclosa de manera absoluta la intervenció d'esta institució en relació amb les qüestions suscitées en àmbits competencials estatals, sense perjudici que en cap cas podran dictar-se resolucions en estes matèries, que pogueren imposar recordatoris de deures legals, recomanacions o suggeriments a l'Administració de l'Estat.

D'esta manera, esta institució intervé en la investigació d'aquells casos en què s'observe una particular urgència, com pot ser el supòsit d'estrangers subjectes a ordres d'expulsió, en què, al marge de la remissió de l'escrit al Defensor del Poble, s'efectuen gestions telefòniques amb les autoritats governatives estatals per tractar d'aclarir la qüestió, i així assistim la persona afectada.

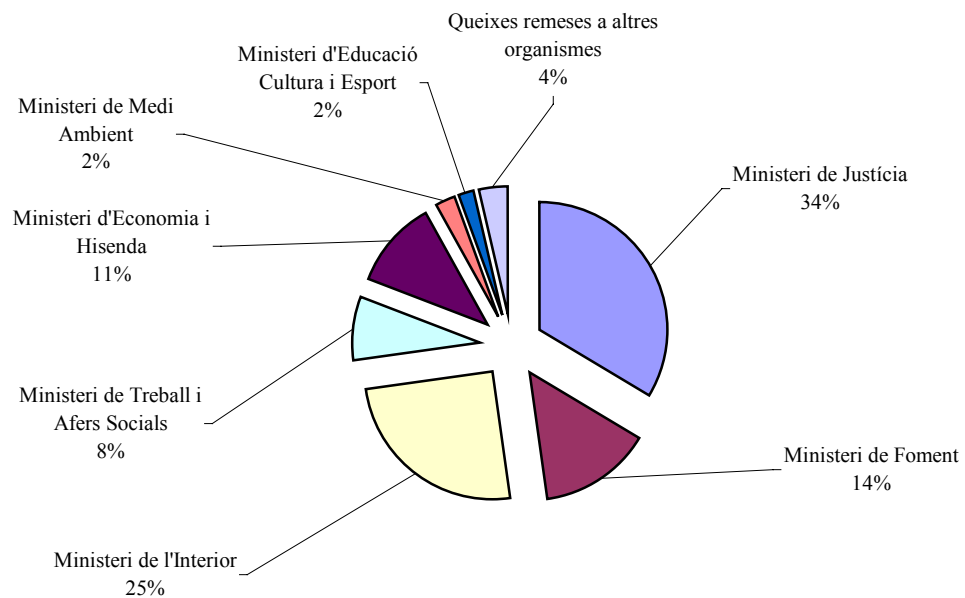
Igualment, s'hi donen supòsits d'investigació en casos concrets en què apareixen afectats drets fonamentals de particular rellevància, com poden ser els relatius a la integritat física i moral. En este sentit podem esmentar que esta institució ha intervingut en supòsits de violència de gènere i desigualtat, sense perjudici de la remissió immediata al Defensor del Poble.

Però els casos en què apareixen estos supòsit amb més intensitat són els relatius a competències compartides entre ambdues administracions, o en assumptes complexos en què apareixen implicades actuacions d'òrgans estatals i autonòmics. Estos casos originen el que podríem denominar queixes mixtes, en les quals es produïx una tramitació simultània del Defensor del Poble i d'esta institució, en aspectes diferenciats però complementaris.

En l'any 2007 s'han plantejat 161 queixes que, per raó de competència, han estat enviades al Defensor del Poble, el qual, al seu torn, les ha dirigides al ministeri corresponent.

2. Les queixes remeses al Defensor del Poble en xifres

Ministeri de Justícia	54
Dilacions indegudes	7
Disconformitat amb les actuacions i resolucions	25
Administració penitenciària	7
Registre civil	7
Altres queixes	8
Ministeri de Foment	23
Correus	13
Telecomunicacions	4
Carreteres	2
Altres queixes	4
Ministeri de l'Interior	40
Estrangeria	14
Trànsit	11
Oficines del DNI	7
Altres queixes	8
Ministeri de Treball i Afers Socials	13
Reconeixement i pagament de prestacions a càrrec de la Seguretat Social	11
Institut Nacional d'Ocupació	2
Ministeri d'Economia i Hisenda	18
Direcció General del Cadastre	8
Agència Tributària	10
Ministeri de Medi ambient	4
Costes	4
Ministeri d'Educació Cultura i Esport	3
Homologació de títols universitaris obtinguts en l'estranger	3
Queixes remeses a altres organismes	6
Institut Nacional d'Estadística	2
Defensor del Poble andalús	2
Defensor del Poble català	2
Total de queixes remeses al Defensor del Poble	161



3. Ministeri de Justícia

3.1 Queixes relatives al funcionament de jutjats i tribunals

3.1.1. Dilacions indegudes

Expedients de queixa: 070042, 070148, 070193, 070297, 070545, 070607 i 071155

3.1.2. Disconformitat amb les actuacions i/o resolucions

Expedients de queixa: 070007, 070039, 070079, 070108, 070145, 070254, 070257, 070449, 070460, 070517, 070716, 070782, 070986, 071104, 071196, 071200, 071243, 071256, 071328, 071390, 071409, 071467, 071469, 071470, 071608

3.1.3. Administració penitenciària

Expedients de queixa: 070362, 070954, 071013, 071305, 071560, 071774, 071843

3.1.4. Registre Civil

Expedients de queixa: 070165, 070210, 070247, 070909, 070967, 071322, 071584

3.1.5. Altres queixes

Expedients de queixa: 070076, 071855 (Direcció General dels Registres i del Notariat), 070499 (Llei de memòria històrica), 070749 (Projecte de llei de l'estatut del treballador autònom), 071312 (Llei estatal del sòl 2/2007, de 28 de maig), 071731 (Llei de dependència).

4. Ministeri de Foment

4.1. Correus

Expedients de queixa: 070032, 070096, 070428, 070529, 070553, 070660, 070685, 070920, 070970, 071348, 071348, 071434, 071475

4.2. Telecomunicacions

Expedients de queixa: 070923, 070957, 071080, 071374

4.3. Carreteres

Expedients de queixa: 071121, 071393

4.4. Altres queixes

071829 (Gaseoducte Montesa-Dénia), 070043 (Aviació civil).

5. Ministeri de l'Interior

5.1. Estrangeria

Expedients de queixa: 070086, 070825, 070346, 070354, 070690, 070741, 071167, 071185, 071247, 071327, 071516, 071665, 071759, 071844

5.2. Trànsit

Expedients de queixa: 070052, 070082, 070197, 070211, 070262, 070470, 07483, 070518, 070859, 071620, 071732

5.3. Funcionament d'oficines d'expedició del document nacional d'identitat

Expedients de queixa: 070997, 070998, 071301, 071353, 071396, 071397, 071854

5.4. Altres queixes

070064, 071210 i 071444 (Actuació dels cossos i forces de seguretat de l'Estat), 070186 (Presidència del Govern), 071198 (Coordinació sindical).

6. Ministeri de Treball i Afers Socials

6.1. Reconeixement i pagament de prestacions a càrrec de la Seguretat Social

Expedients de queixes: 070002, 070078, 070277, 070399, 070513, 070694, 070872, 070883, 070914, 071309, 071613

6.2. Institut Nacional d'Ocupació

Expedients de queixes: 071427, 071801.

7. Ministeri d'Economia i Hisenda

7.1. Direcció General del Cadastre

Expedients de queixes: 070163, 070198, 070236, 070606, 070928, 071468, 071539, 071857

7.2. Agència Tributària

Expedients de queixes: 070248, 070408, 070838, 070965, 070999, 071190, 071596, 071597, 071598, 071678.

8. Ministeri de Medi Ambient

8.1. Costes

Expedients de queixa: 070409, 070411, 07115, 071333.

9. Ministeri d'Educació, Cultura i Esport

9.1. Homologació de títols universitaris obtinguts en l'estranger

Expedients de queixa: 070870, 070871 (Matrona argentina), 071123 (Enginyer Bulgària).

10. Queixes remeses a altres organismes

10.1. Institut Nacional d'Estadística

Expedients de queixa: 070562, 070563

10.2. Altres defensories autonòmiques

10.2.1. Defensor del Poble andalús

Expedients de queixa: 070120 (veïns afectats per un nou pla d'urbanisme a Béjar, província d'Almeria), 070820 (parcel·la situada a Caniles, província de Granada).

10.2.2. Síndic de Greuges de Catalunya

Expedients de queixa: 070290 (multa interposada per la Conselleria de Trànsit a Lleida), 070833 (sol·licitud de certificat d'estudis per la Conselleria de Cultura).

XII. COL·LABORACIÓ DE LES ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES AMB EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

1. Introducció

L'article 19, número 1, de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, estableix el següent:

(...) totes les autoritats públiques, funcionaris i organismes oficials de la Generalitat estan obligats a auxiliar el Síndic de Greuges, en les seues actuacions, amb caràcter prioritari i urgent.

Per altra banda, l'article 24, número 1, d'este mateix text legal prescriu que:

(...) la persistència en una actitud hostil o entorpidora de la labor d'investigació del Síndic de Greuges per part de qualsevol organisme, funcionari, directiu o personal al servei de l'Administració pública de la Generalitat, podrà ser objecte d'un informe especial, a més de destacar-ho en la secció corresponent del seu informe anual.

Finalment, l'article 29, en el número 1, disposa que el Síndic:

(...) quan concloga les seues investigacions, podrà formular a les autoritats i funcionaris de l'Administració advertiments, recomanacions, recordatoris dels seus deures legals i suggeriments per a l'adopció de noves mesures. En tot els casos, les autoritats i els funcionaris estaran obligats a respondre per escrit en un termini no superior a un mes.

I en el número 2 del mateix precepte establíx que:

(...) una vegada formulada l'observació corresponent pel Síndic de Greuges, si dins d'un termini raonable l'autoritat o el funcionari no adopta les mesures oportunes en el sentit indicat o no informen el Síndic de les raons que justifiquen la seua no-adopció, aquell podrà posar en coneixement de la màxima autoritat de l'organisme o departament afectat i, si escau, del president de la Generalitat, els antecedents de l'assumpte, el contingut de les observacions formulades i el resultat de la seua actuació. Si, no obstant això anterior, tampoc obtinguera una resposta adequada, el Síndic inclourà este assumpte en el pròxim informe, ordinari o especial, que eleve a les Corts, i hi esmentarà expressament els noms de les autoritats o dels funcionaris que hagen adoptat esta actitud.

No obstant això, estos preceptes legals no definixen clarament quines actuacions o omissions de l'Administració pública han de considerar-se una actitud persistentment hostil o entorpidora de la labor d'investigació de la Sindicatura.

Tanmateix, esta institució ha establíx el criteri de considerar que mereixen la qualificació d'actitud hostil els següents comportaments desenvolupats per l'Administració

- No facilitar la informació i documentació sol·licitada o requerida per la Sindicatura.
- No contestar a les resolucions de la Sindicatura en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals, així com no acceptar-los de forma immotivada o no justificada.

Les administracions que han mostrat una actitud hostil davant esta institució es relacionaran en el següent apartat número 2.

Per contra, el fet de no acceptar justificadament les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris de deures legals que emeta la Sindicatura de Greuges no es considera un comportament hostil amb esta institució, i això, per les raons següents: l'administració investigada complix amb l'obligació formal de contestar a les resolucions de la Sindicatura i exposa els motius jurídics que l'assistixen i en els quals es basa per a discrepar legítimament de la decisió adoptada per la Sindicatura, tenint en compte que, en molts casos, l'administració gaudix de discrecionalitat per a triar la solució que li sembla més oportuna, entre altres solucions que jurídicament també estan d'acord amb el dret i que han pogut ser recomanades per esta institució.

Les administracions que no han acceptat les recomanacions de la Sindicatura de forma justificada, i que, per tant, no són hostils, es relacionaran en el següent apartat número 3.

Enguany hem introduït en este epígraf, relatiu a la col·laboració de les administracions públiques amb la Sindicatura de Greuges, les següents novetats:

- Pel que fa a les administracions que han mantingut una actitud hostil amb esta institució, i atés que moltes administracions, llevat dels concrets expedients de queixa que detallarem, han col·laborat amb esta institució de manera satisfactòria, hem

consignat el nombre total de queixes tramitades amb eixa administració, amb l'objecte d'evitar que la falta de col·laboració en una queixa puntual entele, perjudique o distorsione el grau real de col·laboració que eixa administració ha mantingut amb esta institució.

- Per primera vegada, des que es va posar en marxa la Sindicatura de Greuges, dedicarem un apartat específic per a esmentar les administracions públiques valencianes que, durant l'any al qual es referix l'informe anual que hem de presentar en les Corts Valencianes, han destacat per la seua especial col·laboració i pel grau de compliment de les recomanacions emeses per esta institució.

Fins a hores d'ara, la Sindicatura s'havia limitat a esmentar només les administracions que menys col·laboren amb la institució, i per això ens sembla de justícia destacar també aquelles administracions públiques que més i millor col·laboren amb la Sindicatura.

En este sentit, en l'annex del present informe hi ha un conveni marc de col·laboració entre la Sindicatura de Greuges i l'Administració pública valenciana que vulga subscriure'l, amb l'objecte de millorar la protecció dels drets i de les llibertats de les persones, per a la qual cosa ens proposem desenvolupar contactes amb les diferents administracions amb vista a fer realitat este objectiu.

Esta institució durà a terme contactes amb les diferents administracions perquè el subscriguen.

En resum, els compromisos que assumiria l'Administració si el signara serien els següents:

- Remetre al més aviat possible a la Sindicatura de Greuges la informació que se li requerisca amb relació a les queixes que es troben en tramitació, tenint en compte el termini legal màxim de quinze dies que estableix l'art. 18.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora d'esta institució.

- Encomanar a una oficina o unitat administrativa concreta la centralització de les relacions de la Conselleria amb la Sindicatura, amb l'objecte d'establir un interlocutor fix per a canalitzar i tramitar els expedients de queixa, a fi d'agilitar la col·laboració, l'intercanvi d'informació i reduir els temps de resposta.

I, com a justa contraprestació a estos, els compromisos que assumiria la Sindicatura de Greuges amb l'administració que signara el conveni serien els següents, entre d'altres:

- Destacar expressament la positiva col·laboració amb la Sindicatura en l'informe anual que presentem a les Corts Valencianes.

- Publicitar en la pàgina web de la institució el resultat de la investigació de les queixes que hagen estat resoltes de forma favorable per al ciutadà o ciutadana per part de l'Administració.

- Difondre el contingut del present conveni en la pàgina web de la Sindicatura per a donar a conèixer públicament les administracions públiques que l'han subscrit.

Des d'este mateix moment, fem una invitació a totes les administracions públiques valencianes perquè el subscriuen.

2. Administracions que no han contestat als requeriments o resolucions del Síndic, i que han evidenciat una actitud hostil, entorpidora i falta de col·laboració

2.1. No contesten als requeriments d'informació

Ajuntament de Montserrat

Queixa núm. 051745.

L'Ajuntament de Montserrat no va remetre informe a esta institució en relació amb el compliment de l'obligació de resoldre, i el ciutadà ha presentat un recurs de reposició sobre l'aprovació del programa d'actuació integrada del sector urbanització Ntra. Sra. de l'Assumpció, del qual no havia rebut resposta expressa. Se li va comunicar a este ajuntament l'expressa declaració d'hostilitat al març de 2007, si bé vam rebre informe al novembre d'aquell mateix any i van comunicar que contestarien els escrits de l'interessat.

Durant el 2007 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Montserrat un total de 19 queixes.

Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació

Queixa núm. 061456.

No es va remetre informe a esta institució sobre un problema de qualitat en la Residència del Temps Lliure de Sant Joan d'Alacant dependent de la referida Conselleria.

Queixa núm. 071056.

No es va remetre informe a esta institució sobre les mesures pressupostàries dutes a efecte en matèria de suport per a la integració d'immigrants.

Durant el 2007 s'han tramitat amb la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació un total de 38 queixes.

2.2. No contesten a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals

Ajuntament del Fondó de les Neus

Queixa núm. 060583.

No va contestar a la recomanació que constituïra la borsa a la qual es referia la convocatòria per a la provisió d'un lloc de treball d'arquitecte tècnic i al recordatori del deure legal de complir en tots els seus termes les bases de les convocatòries per a cobrir els llocs de treball.

Durant el 2007 s'han tramitat amb l'Ajuntament del Fondó de les Neus un total de 5 queixes.

Ajuntament de Lliria

Queixa núm. 070028.

No va contestar a la recomanació que adoptara les disposicions necessàries a fi que els treballadors del servei de recollida de residus urbans gaudisquen del descans setmanal establert en el conveni col·lectiu.

Durant el 2007 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Lliria un total de 8 queixes.

Conselleria de Medi ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge

Queixa núm. 070234.

No va contestar a les recomanacions que, al més aviat possible, iniciara els tràmits necessaris perquè al lloc de treball núm. 16153 li fóra assignat un complement específic E049 i, subsidiàriament, iniciara, d'ofici, un expedient de responsabilitat patrimonial tendent a rescabalar l'interessat de la diferència retributiva existent entre el complement específic E044 i E049.

Queixa núm. 051214.

No es va contestar a la resolució en la qual, en relació amb el Pla parcial de Rabassa a Alacant, es van dirigir a la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge les recomanacions següents:

1. Que no aproven el Pla parcial de millora ni el programa d'actuació integrada del sector Rabassa sense revisar prèviament el Pla general d'ordenació urbana de 1987.
2. Que s'acorde la suspensió de la tramitació del referit pla parcial i PAI fins que les deficiències detectades en esta resolució no siguen corregides i resoltes adequadament:

a) Que es tinga en compte la incidència que, per al projecte urbanístic de Rabassa, té el Pla d'acció territorial de l'entorn metropolità d'Alacant i Elx (PATEMAE) en el sector de Rabassa, en concret, en relació amb:

- La classificació de les llacunes de Rabassa com “sòl no urbanitzable d'especial protecció” (art. 30.1 de les normes del PATEMAE).

- La suspensió dels acords aprovatoris de nous programes des de l'11 de març de 2005, data de la convocatòria de la informació pública del PATEMAE, i fins que este s'aprove definitivament, amb una durada màxima de 2 anys (art. 57 de la Llei 6/1994, de 15 de novembre, reguladora de l'activitat urbanística (LRAU) i arts. 152 i 154 del Decret 201/1998, de 15 de desembre, Reglament de planejament de la Comunitat Valenciana, RPCV).

b) La necessitat d'elaborar i exposar al públic, per a al·legacions abans de l'aprovació, un estudi per a l'avaluació ambiental estratègica (art. 97.2 de la Llei valenciana 4/2004, 30 de juny, d'ordenació del territori i protecció del paisatge, LOTPP), en què siguen examinats i avaluats amb el grau de detall i rigor exigits, tant els efectes socioeconòmics (afeccions a l'ocupació, a la inversió, a la renda, al valor del sòl i de les edificacions, a les variacions sobre la població resident, al seu nivell de formació, salut, seguretat i qualitat de vida en general) com els urbanísticoterritorials (l'accessibilitat, mobilitat, equilibri territorial, la segregació espacial dels assentaments i la renovació urbana), i que es redacte i s'aprove un estudi de paisatge.

c) L'obligació d'acreditar l'existència de recursos hídrics suficients mitjançant informe vinculant de la Confederació Hidrogràfica del Xúquer (art. 25.4 RDL 1/2001, 20 de juliol, Llei d'aigües).

d) La convocatòria d'un nou concurs per a la selecció de l'urbanitzador, ajustat a les previsions de la Llei urbanística valenciana (disposició transitòria primera de la Llei 16/2005, de 30 de desembre, urbanística valenciana (LUV) i disposició transitòria cinquena del Decret 67/2006, de 12 de maig, Reglament d'ordenació i gestió territorial i urbanística, ROGTU).

No obstant això anterior, durant el 2007 s'han tramitat amb la Conselleria de Medi Ambient, Aigua, Urbanisme i Habitatge un total de 237 queixes.

2.3. Contesten a les nostres recomanacions o recordatoris de deures legals, però de manera insuficientment justificada o no motivada

Ajuntament d'Alacant

Queixa núm. 052100.

No accepta la resolució en la qual es recomana a l'Ajuntament d'Alacant que, en compliment de la proposta efectuada pel tècnic municipal director del contracte de l'estacionament subterrani, i de forma urgent, s'emeta informe sobre l'estat i el comportament estructural de l'edifici situat en el núm. 21 de l'av. Catedràtic Soler, i davant el seu contingut, es disposen les mesures necessàries per a garantir la seua seguretat i estabilitat.

Queixa núm. 051214.

No s'accepta la resolució en la qual, en relació amb el Pla parcial de Rabassa, es van dirigir a l'Ajuntament d'Alacant les recomanacions que han quedat exposades en l'anterior apartat.

Durant el 2007 s'han tramitat amb l'Ajuntament d'Alacant un total de 187 queixes.

Ajuntament de Callosa d'en Sarrià

Queixa núm. 070819.

No s'accepta la recomanació que es reconeguera a la interessada les mateixes retribucions que les corresponents als llocs de treball amb què es comparava, així com l'abonament de les diferències no prescrites. En resposta l'Ajuntament de Callosa d'en Sarrià accepta plenament els nostres arguments, però indica que no pot dur-los a la pràctica fins que finalitze el procés de modificació de la relació de llocs de treball i tinga suficient cobertura pressupostària.

Durant el 2007 s'han tramitat amb l'Ajuntament de Callosa d'en Sarrià un total de 4 queixes.

Ajuntament de Valencia

Queixa núm. 060796.

En relació a la protecció de l'edifici la "Presó Model" com a bé de rellevància local, l'Ajuntament va justificar la no-acceptació de la nostra recomanació que s'instruïra el corresponent procediment per a la revisió d'ofici de l'acord plenari de data 27 de març de 2002, però en el seu informe de 24 d'agost de 2007 (registre d'eixida 64566), no exposa ni raona els motius que li impedingen declarar el conjunt arquitectònic "Presó Model" de la ciutat de València com a bé de rellevància local i assumir les mesures proposades per a la seua efectiva protecció en l'informe tècnic de la Conselleria de Cultura i Educació de data 17 d'octubre de 2001.

Durant el 2007 s'han tramitat amb l'Ajuntament de València un total de 82 queixes.

Conselleria d'Infraestructures i Transport

Queixa núm. 061184.

La Conselleria d'Infraestructures i Transports no va acceptar la recomanació efectuada, de manera injustificada, i va fer expressa declaració de la seua actitud hostil; la present queixa versa sobre l'aplicació del Pla eòlic de la Comunitat Valenciana, zona 14, i hi recomanàvem a la Conselleria que, en l'àmbit de les seues respectives competències i tenint en compte els 13 motius exposats en la resolució, resolgueren, al més aviat possible i sense més demora, les al·legacions presentades fa més de 2 anys contra el Pla especial i l'estudi d'impacte ambiental, i que acordaren no autoritzar la instal·lació dels 3 parcs eòlics projectats en l'àrea El Comtat- la Marina Alta de la zona 14 del Pla eòlic, i que es declarara esta àrea zona no apta.

Durant el 2007 s'han tramitat amb la Conselleria d'Infraestructures i Transport un total de 88 queixes.

Conselleria de Sanitat

Queixa núm. 061000.

Vam suggerir a la Conselleria de Sanitat que extremara al màxim els deures que s'extrauen dels arts. 19 i 22 de la Llei de la Generalitat 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, en relació a la remissió de la documentació sol·licitada, així com que, en relació al retard en la cita pel Servei de Cirurgia General de l'Hospital de Sagunt, s'extreme al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i que amb això es complira el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

Queixa núm. 061201.

Recomanàrem a la Conselleria que donara les instruccions pertinents a fi que la interessada poguera gaudir de la reducció de jornada que té reconeguda durant una hora i mitja a l'entrada al treball els dies que treballa de 8.00 h a 20.00 h; i la resta d'hores, en còmput mensual o en aquell que es considere més convenient, acumuladament en jornades completes per gaudir-les els dies que el cònjuge de la interessada presta serveis de guàrdia, prèvia comunicació d'aquella amb un mes d'antelació o el termini que es considere més convenient.

Esta recomanació no va ser acceptada i per a això van al·legar les dificultats organitzatives que generaria, com també que, si admetien la nostra recomanació, els 20.000 treballadors del departament de salut podrien sol·licitar el mateix règim de concreció horària de la reducció, la qual cosa impediria garantir la prestació assistencial.

Durant el 2007 s'han tramitat amb la Conselleria de Sanitat un total de 195 queixes.

- 3. Administracions que no han acceptat les recomanacions o els suggeriments del Síndic, però que han argumentat la no-acceptació i, per tant, no es pot considerar hostil la seua actitud, ni tampoc entorpidora o de no-col·laboració**

Ajuntament d'Alzira

Queixa núm. 060571.

No accepta la resolució en la qual recomanàvem, de forma urgent, que disposara l'execució forçosa de l'acord de la Comissió de Govern de data 2 d'abril de 1998, en el qual s'ordenava limitar l'exercici de l'activitat a 500 m² així com la retirada de la maquinària existent (transpalet, pinça autopropulsada, compactadora-empacadora), ja que l'única cosa autoritzada era una bàscula, i la retirada d'elements residus no estrictament vinculats amb els metalls, amb l'advertiment que, en cas d'incompliment, s'hauria d'incoar un procediment sancionador per la comissió d'una infracció greu o molt greu.

Ajuntament de Benidorm

Queixa núm. 051515.

No s'accepta la recomanació que es realitzaren els tràmits tendents a declarar la nul·litat de l'art. 47.1. j) Ordenança núm. 2 d'este Ajuntament, d'usos de les zones d'ús públic, i a la revocació de la Resolució de 18 de maig de 2005 per la qual es va acordar iniciar l'expedient sancionador 2005/155 i de les posteriors dictades en este procediment.

Ajuntament de Bétera

Queixa núm. 061336.

No accepta la resolució en la qual es recomana a l'Ajuntament de Bétera que, llevat d'informe tècnic en contra que justifique la condició de sòl urbanitzable i la procedència de mantenir-lo dins el sector R-21, s'excloga la parcel·la dels autors de la queixa del referit sector de sòl urbanitzable, tenint en compte que els terrenys que són sòl urbà consolidat no poden ser inclosos en unitats execució i no han de cedir aprofitament urbanístic.

Ajuntament de Carcaixent

Queixa núm. 050237.

No accepta la resolució en la qual es recomana que, prèvia comprovació de l'efectiva publicació dels coeficients correctors aplicats en els corresponents periòdics oficials,

reconsidere la procedència d'utilitzar-los per a reduir l'aprofitament urbanístic que li correspon a l'autora de la queixa, tenint en compte el que hi ha disposat en l'art. 65 de la Llei reguladora de l'activitat urbanística (LRAU).

Ajuntament de Càlig

Queixa núm. 051023.

No accepta la resolució dictada per part de l'Ajuntament de Càlig que versa sobre les molèsties acústiques produïdes per animals (gossos). Hi recomanàvem a l'ajuntament que, urgentment, ordenara als titulars dels gossos que adoptaren les mesures necessàries per a evitar els sorolls provocats pels seus lladrucs, amb l'avertiment que, en cas de no complir això anterior, s'incoaria de forma immediata el corresponent expedient sancionador i que es podria acordar la confiscació dels animals.

Ajuntament de Castelló de la Plana

Queixa núm. 061677.

No s'accepta el suggeriment que, en supòsits com l'exposat en la queixa, extremaren al màxim la diligència a determinar i exigir el pagament dels deutes tributaris, sense necessitat d'apurar els terminis de prescripció.

Organisme Suma Gestió Tributària (Diputació Provincial d'Alacant)

Queixa núm. 061230.

No accepta la recomanació que, una vegada considerat el defecte de notificació d'un procediment de constrenyiment, eixa administració retornara els dèbits pendents de pagament a període voluntari, amb devolució de les quantitats indegudament ingressades.

Ajuntament d'Elda

Queixa núm. 060064.

No accepta la recomanació que obrira expedient sancionador per incompliment de les condicions contingudes en la llicència d'obertura concedida a l'activitat (bar) objecte de l'expedient, i que, si escau, ordenara que s'adoptaren les mesures correctores que resultaren pertinents i que garantiren el dret dels veïns implicats a un medi ambient adequat.

Ajuntament de la Pobla de Vallbona

Queixa núm. 070514.

No accepta la resolució en la qual es recomana a l'Ajuntament de la Pobla de Vallbona que, en compliment de la qualificació urbanística atorgada pel pla parcial del sector R-9, es respecte l'ús donat a la parcel·la per a la construcció d'un equipament privat "centre social".

Ajuntament de Moncofa

Queixa núm. 060205.

No accepta la resolució en la qual es recomana a l'Ajuntament de Moncofa que, sense més demora ni dilació, i a la vista de l'informe tècnic emés pels serveis municipals i de les proves i informes que puga presentar l'autora de la queixa, estime la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada amb data 8 de setembre de 2005 i repare immediatament tots els danys causats en l'habitatge com a conseqüència de l'enderrocament efectuat per l'Ajuntament.

Ajuntament de Paterna

Queixa núm. 052010.

No s'accepta la resolució dirigida a l'Ajuntament de Paterna, relativa a sorolls produïts en el marc de relacions de veïnatge. Es recomanava que, a petició de l'interessat, es realitzara una inspecció per a acreditar l'existència de sorolls que superen el que hi ha establert en la legislació vigent, i que s'hi feren mesuraments sonomètrics a partir dels quals, si escau, s'obriria expedient sancionador per incompliment de la normativa autonòmica i local sobre protecció davant la contaminació acústica.

Ajuntament de Peníscola

Queixa núm. 061473.

No s'accepta la resolució en la qual es recomanava a l'Ajuntament de Peníscola que es facilitara a l'autor de la queixa la informació urbanística sol·licitada en relació amb l'aprovació d'un conveni urbanístic.

Ajuntament de Polop de la Marina

Queixa núm. 070415.

No s'accepta la resolució en la qual es recomana a l'Ajuntament de Polop de la Marina que s'examine en profunditat la possibilitat d'executar el vial de manera que el seu traçat respecte una reculada suficient amb l'objecte de no generar danys i perjudicis a l'habitatge de l'afectat, i que s'adopten les mesures necessàries per a evitar els riscos derivats de les possibles col·lisions de vehicles contra l'immoble, la contaminació acústica i el desnivell existent, i que es resolguen motivadament i detalladament les al·legacions sobre la inadequació del procediment de taxació conjunta i la insuficiència del preu just expropiatori.

Ajuntament de Sant Joan d'Alacant

Queixa núm. 061658.

No s'accepta la recomanació que, previ mesurament sonomètric des de l'interior de l'habitatge de l'autor de la queixa en horari diürn i nocturn, amb les finestres obertes i tancades, en cas de superar-se els límits màxims legalment permesos, ordenara al titular de l'aparell d'aire condicionat l'adopció de les mesures correctores necessàries per a reduir el nivell de soroll, amb l'advertiment que, en cas d'incompliment, es disposaria la suspensió immediata del funcionament de la font pertorbadora, fins que siguen corregides les deficiències existents, a l'empara del que disposa l'art. 62 de la Llei valenciana sobre contaminació acústica.

Ajuntament de Tavernes Blanques

Queixa núm. 061627.

No s'accepta la resolució en la qual li recordàvem el deure legal de fer complir el contingut de la Llei de la Generalitat Valenciana 3/1989, de 2 de maig, d'activitats qualificades, així com el de la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica, en concret, que se suspenguera immediatament i amb caràcter cautelar l'activitat d'un establiment tipus bar; d'altra banda, se li suggeria que extremara les mesures d'inspecció i de mesuraments sobre nivells d'emissió de sorolls, tant diürns com nocturns.

Ajuntament de Vinaròs

Queixa núm. 060088.

No s'accepta la resolució en la qual li vam suggerir que, en el termini de temps més breu possible, tornar a col·locar el senyal de stop en el camí Antic de Peníscola amb la CV – 138.

Conselleria de Benestar Social

Queixa núm. 052078.

No s'accepta la Resolució en la qual es recomana que es porten a terme les actuacions necessàries perquè els usuaris del Centre de Dia per a Malalts Mentals General Barroso disposen de la mateixa atenció horària que els d'altres centres de dia anàlegs de titularitat i gestió públiques, com els de San Pablo o Velluters; se suggerix que prevalga, entre altres criteris, per a la concessió d'ajudes en matèria de serveis socials destinades a centres, el manteniment de la plantilla i es recorda el deure legal de complir estrictament les bases de les convocatòries públiques d'ajudes en matèria de serveis socials.

Queixa núm. 060130.

No s'accepta la resolució en la qual es recomana que, a un menor, se li prescriba un tractament i pautes coincidents, se li aplique este tractament i pautes mitjançant els recursos actualment existents o la creació dels necessaris per a això i se li done suport mitjançant ajudes tècniques als pares del menor.

Queixa núm. 060604.

No s'accepta la resolució en la qual se suggeria al titular de la Conselleria que, com a membres del Consell, procuraren que els projectes de Llei de renda garantida de ciutadania i projecte de llei, per la qual es regulen les empreses d'inserció per a fomentar la inclusió social a la Comunitat Valenciana, quant a l'objecte de la queixa foren aprovats i, si fóra possible, amb l'explicitació del terme "institució de protecció de menors", en els termes referits en el cos de la resolució.

Queixa núm. 061294.

No s'accepta la resolució en la qual es recomana que, al més aviat possible, es notifiquen a la interessada els informes d'adequació suficientment motivats o els dictàmens que van servir de base a estos, com també si estos informes posen fi a la via administrativa i els recursos escaients contra estos, amb indicació del termini i l'òrgan per a la seua interposició.

Conselleria d'Indústria, Comerç i Innovació

Queixa núm. 070261.

No s'accepta la resolució en la qual es recomana, previs els tràmits legals oportuns, i sense dilacions indegudes, que es paguen els honoraris reportats per l'autor de la queixa en la realització dels treballs desenvolupats dins el programa NOEMI-GESTA en la seua condició de professor titular de la Facultat d'Econòmiques de la Universitat de València, més els corresponents interessos legals.

Conselleria d'Infraestructures i Transport

Queixa núm. 060649.

La Conselleria d'Infraestructures i Transport no va acceptar la nostra resolució en la qual recomanàvem que se suspengueren les obres i la instal·lació dels parcs eòlics de la zona 3 fins que la Conselleria de Cultura emetera informe favorable sobre les prospeccions prèvies i respecte del patrimoni arqueològic, etnològic i paleontològic.

Conselleria de Justícia, Interior i Administracions Públiques (Governació)

Queixa núm. 070107.

Esta Conselleria no va acceptar la resolució en la qual li recomanàvem que, a requeriment de l'interessat, realitzara un nou mesurament sonomètric d'un establiment (pub a Aldaia), esta vegada a través de l'operatiu corresponent de la Policia Autonòmica, a la vista de la qual cosa podria adoptar-se l'acord que escaiguera en relació amb els horaris de funcionament de l'establiment

Conselleria de Sanitat

Queixa núm. 052080.

No s'accepta el suggeriment de dictar resolució expressa dins els terminis establits per la normativa vigent en els procediments administratius de responsabilitat patrimonial.

Queixa núm. 060483.

No s'accepta el suggeriment dirigit a la Conselleria de Sanitat perquè valorara o estudiara la possibilitat de proposar al Ministeri de Sanitat, en els termes de la Disposició addicional primera del Reial decret 63/1995, la incorporació al Sistema Nacional de Salut de noves tècniques alternatives que respecten l'elecció de ser intervingut sense transfusió de sang o hemoderivats.

Queixa núm. 060794.

No s'accepta el suggeriment que es valorara iniciar d'ofici un expedient administratiu de responsabilitat patrimonial tendent a rescabalar l'autor de la queixa dels danys ocasionats per una actuació mèdica (pràctica professional).

Queixa núm. 061359.

Es van realitzar els següents suggeriments, que no s'acceptaren:

- Que, en situacions com l'analitzada, s'informe i s'oriente els usuaris dels serveis sanitaris dels seus drets i el procediment que han de seguir per a sol·licitar el canvi de

facultatiu i de centre en els termes previstos en el Decret del Consell 37/2006, de 24 de març.

- Que s'extreme al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i que es complisca així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

- Que, de forma clara, s'informe la pacient si, davant la seua situació clínica, ha de ser sotmesa o no a una embolització. En cas afirmatiu, que esta es faça al més aviat possible.

Queixa núm. 061369.

No s'accepten els següents suggeriments:

- Que realitzara les actuacions administratives necessàries per a determinar i comprovar si les diferents activitats mèdiques practicades a l'autor de la queixa havien estat correctes i, en cas de no ser-ho, que iniciara d'ofici expedient administratiu de responsabilitat patrimonial.

- Així mateix, i en els termes de l'art. 28 del Reial decret 33/1986, li vam suggerir que acordara la pràctica d'una informació reservada a fi de valorar l'inici d'ofici de procediments disciplinaris.

Queixa núm. 070159.

No s'accepten els següents suggeriments:

- Que s'extreme al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris (amb l'agilitació dels protocols), a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i que es complira així amb el principi d'eficàcia constitucionalment reconegut.

- Que valorara iniciar d'ofici un expedient administratiu de responsabilitat patrimonial tendent a rescabalar, si escau, a l'autora de la queixa dels danys ocasionats per la lentitud en l'actuació mèdica (pràctica professional).

Queixa núm. 060130.

No s'accepta la resolució en la qual es recomana que, a un menor se li prescriga un tractament i pautes coincidents, se li aplique este tractament i pautes mitjançant els recursos actualment existents o la creació dels necessaris per a això i se li done suport mitjançant ajudes tècniques als pares del menor.

4. Administracions que han mantingut una especial col·laboració amb el Síndic de Greuges

Ajuntament de Valencia

Ha posat en funcionament una oficina o departament encarregat de mantenir les relacions amb el Síndic de Greuges amb l'objecte de centralitzar tots els escrits, millorar els temps de resposta en les comunicacions mútues i mantenir una constant i permanent coordinació amb uns mateixos interlocutors, fet que redunda en la millor protecció dels drets de les persones.

Conselleria d'Immigració i Participació Ciutadana. Ajuntament de Valencia.

En relació amb l'elevat nombre d'immigrants subsaharians que s'havia assentat al vell llit del riu Túria, i més concretament sota el pont d'Ademús, la Conselleria d'Immigració i Participació Ciutadana, i l'Ajuntament de Valencia, a més de mantenir diverses reunions de treball amb el Síndic de Greuges, amb la qual cosa demostraren una especial dedicació i sensibilitat davant la gravetat de la situació en què es trobaven els immigrants, van acceptar les recomanacions que es van dictar:

- Recomanàrem a l'Ajuntament de València que com més prompte millor desplegara les accions necessàries per a la creació d'un centre d'acollida per a persones sense sostre en situació d'emergència social en el qual es parara esment integral en els termes expressats en el cos d'este escrit i, especialment, per a qui fins a dates recents hagueren residit al vell llit del riu Túria.
- Recomanàrem a l'Ajuntament de València que escometera les obres i els equipaments necessaris perquè l'Alberg Sant Josep disposara de condicions suficients d'habitabilitat.
- Recomanàrem a la Conselleria d'Immigració i Ciutadania que prestara el suport tècnic i financer a l'Ajuntament de Valencia per a portar a terme les accions abans referides.
- Recomanàrem a la Conselleria d'Immigració i Ciutadania que, amb la participació de la Conselleria de Benestar Social, Federació Valenciana de Municipis i Províncies, entitats no governamentals, Església Catòlica i organitzacions sindicals més representatives a la Comunitat Valenciana, ordenara els recursos, programes i centres específics per a l'atenció als immigrants a la nostra Comunitat.

CAPÍTOL TERCER
L'OFICINA D'INFORMACIÓ DE LA
INSTITUCIÓ

1. Introducció

La relació directa amb els ciutadans i les ciutadanes s'establix, sobretot, a través del servei d'atenció a la ciutadania.

D'altra banda, la mateixa síndica de Greuges atén de manera directa els ciutadans i els col·lectius que ho demanen, mitjançant la sol·licitud d'una entrevista, una vegada que han presentat la queixa.

Tampoc podem oblidar que la informació que seguidament detallem ha estat recaptada mitjançant un programa informàtic, el qual ens permet registrar cada telefonada que rebem en esta oficina d'atenció a la ciutadania, com també hi registrem totes les gestions que fem des d'ací.

En fer l'estadística anual, donem compte de totes les qüestions que ens permeten interpretar les dades recaptades i podem analitzar la implantació que té progressivament la institució en la societat valenciana.

La persona que ve al Síndic de Greuges, de vegades, coneix exactament la funció que té encomanada, però d'altres, el que busca és un mer assessorament sobre diversos temes, i moltes vegades no s'ha produït una actuació pública irregular que justifique la intervenció de la Sindicatura. En alguns casos ha conegut la institució a través dels mitjans de comunicació, els quals solen reflectir la nostra activitat i, en els últims anys, hem de destacar que ha crescut el nombre de persones que ens coneixen a través de les noves tecnologies, és a dir, a través de la nostra pàgina web.

En qualsevol cas, cada persona que ve a plantejar el seu problema a l'oficina d'informació i atenció a la ciutadania és orientada de manera particular, se li delimita el motiu de la consulta per si fóra susceptible de presentar una queixa formalment i, si no ho és, se la deriva al recurs que considerem més adequat. En definitiva, intentem facilitar tots els mitjans perquè els ciutadans i les ciutadanes exercisquen el seu dret a reclamar davant l'Administració pública quan esta li ha causat un greuge.

En este informe del 2007 volem incloure dos tipus d'intervenció que estem duent a terme des d'esta oficina d'atenció a la ciutadania:

- La primera són les gestions que duem a terme amb diversos organismes oficials a fi que remeten la documentació que els hem sol·licitat en diversos moments.
- I la segona és la constatació de la correspondència que mantenim amb els ciutadans i les ciutadanes que es posen en contacte amb nosaltres a través del correu electrònic i que, si bé és cert que la seua consulta no és susceptible d'obrir una queixa, no és menys cert que requereix una informació que nosaltres li facilitem.

A continuació exposem les dades més significatives sobre les consultes realitzades davant l'oficina d'atenció a la ciutadania durant l'exercici corresponent a l'any 2007.

2. Característiques de les consultes

2.1 Tipus de consulta

Quant a este apartat, veiem que durant l'any 2007, en el servei d'atenció al ciutadà s'han atés un total de 4.308 consultes, una xifra una mica inferior a la de l'any 2006, que va ser de 4.427.

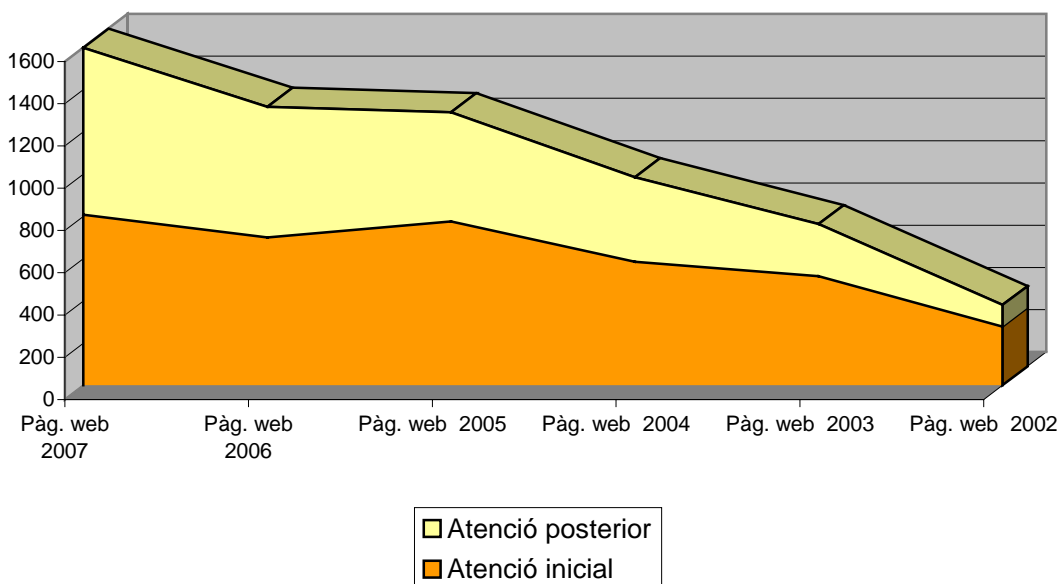
<i>ANY</i>	<i>NOMBRE DE CONSULTES ATESES</i>
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308

Seguim mantenint el criteri de considerar no adequat demanar dades d'identificació a aquelles persones en què, d'entrada, observem que el tema plantejat és privat i ens limitem a donar orientació i remetre la persona afectada als professionals adequats; així mateix li indiquem les competències que té atribuïdes la Sindicatura.

Continuant amb el tipus de consulta presentada, veiem que de les 4.308, 1.703 són de primer contacte i 2.605 són telefonades per a interessar-se per l'estat de la seua queixa, ja presentada.

El telèfon gratuït de què disposa la institució constituïx la manera més ràpida i còmoda d'entrar en contacte amb el Síndic de Greuges des de qualsevol lloc de la Comunitat Valenciana o des de la resta del territori espanyol, tant per plantejar el greuge patit com per interessar-se per l'estat d'una queixa que han presentat abans. Així, en la taula observem que durant l'any 2007, de les 4.308 atencions realitzades, 2.188 es van fer utilitzant este mitjà de comunicació; 682, inicialment i 1.506 per fer un seguiment de les queixes.

Volem esmentar especialment l'augment de l'ús de la pàgina web al llarg del 2007, atés que van ser 1.598 persones les que utilitzaren este servei: 707 de manera inicial i 791 a fi d'interessar-se per l'estat de tramitació dels seus expedients. Resulta interessant plasmar l'evolució que ha experimentat l'ús de la pàgina web al llarg d'estos últims anys:



2.2 Manera de conèixer la institució de les ciutadanes i dels ciutadans

Continuant amb el contacte de la institució amb els ciutadans i les ciutadanes de la Comunitat Valenciana, passem a analitzar la taula que fa referència a la manera en què han conegut la institució.

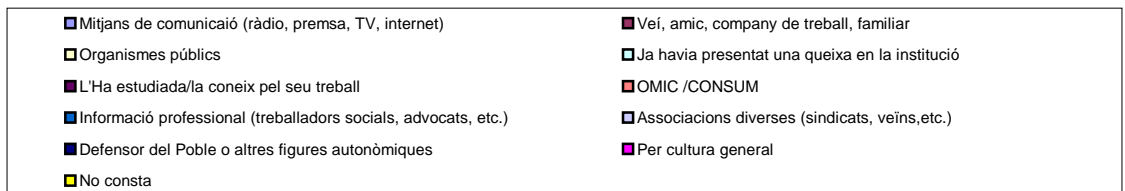
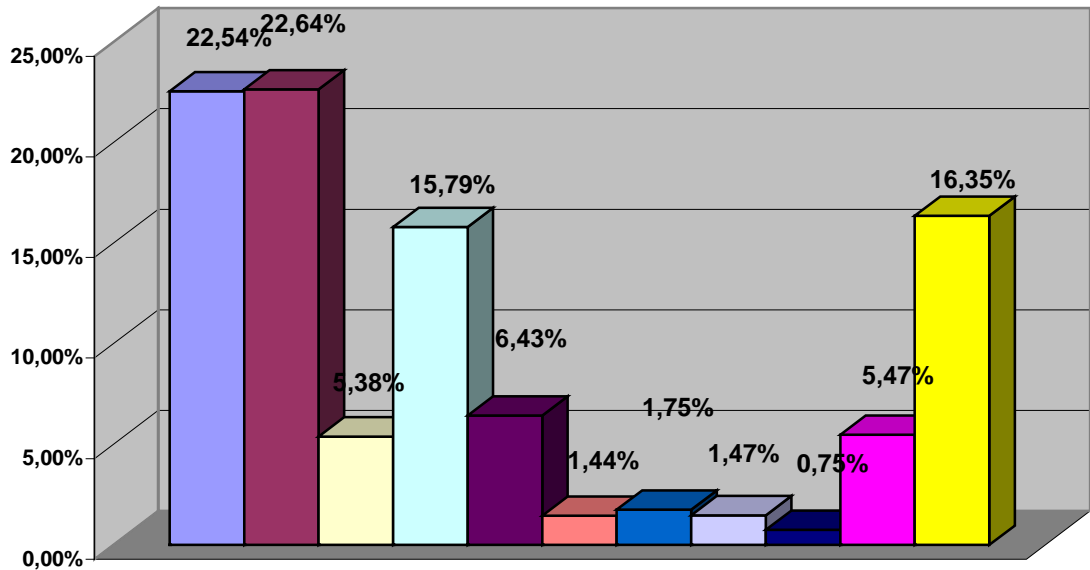
Coneixement de la institució a través de:	Any 2007		Any 2006	
	Nre.	%	Nre.	%
Mitjans de comunicació (ràdio, premsa, TV, internet...)	968	22,54%	1325	29,93%
Veí/ amic/ companys de treball/ familiars	972	22,64%	956	21,59%
Organismes públics	231	5,38%	194	4,38%
Ja hi havia presentat una queixa	678	15,79%	574	12,97%
L'ha estudiada/la coneix pel seu treball	276	6,43%	253	5,71%
OMIC /CONSUM	62	1,44%	63	1,42%
Informació professional (treballador social, advocats, etc.)	75	1,75%	96	2,17%
Associacions diverses (sindicats, veïns, etc.)	63	1,47%	76	1,72%
Defensor del Poble o altres figures autonòmiques	32	0,75%	23	0,52%
Per cultura general	235	5,47%	176	3,98%
No consta	806	16,35%	691	15,61%
Total	4308	100%	4.427	100%

Quan observem en el quadre les dades del 2007, veiem que el 22'5 % de persones que entraren en contacte amb la institució ho van fer perquè havien conegut la figura del Síndic de Greuges a través dels mitjans de comunicació, com ara premsa, ràdio, televisió, internet, com també les campanyes publicitàries que hem fet des d'ací al llarg d'este exercici.

Enguany disminúix, en relació amb el 2006, ja que l'any passat va ser el 29'9 % dels ciutadans i les ciutadanes que van recórrer a la institució pels mitjans de comunicació. Tanmateix, el percentatge de persones que han entrat en contacte amb la institució per

veïns, amics, etc. s'equipara percentualment al valor anterior, i així enguany dona un percentatge del 22'6%, de manera que ha augmentat respecte del 2006, que va ser del 21'5%.

Continuant amb el gràfic del 2007, hi observem que el següent valor que cal destacar són el 15'7 % referent als ciutadans i les ciutadanes que van entrar en contacte amb la institució perquè ja la coneixien anteriorment, ja que hi havien presentat queixes.



2.3 Característiques de les consultes per mes

I, per acabar esta primera part, fem referència al nombre de telefonades efectuades per mesos.

Any 2007

	PERSONALS		TELEFÒNIQUES		WEB		TOTAL	
	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES		
GENER	24	31	66	138	68	72	399	9%
FEBRER	16	23	71	134	63	85	392	9%
MARÇ	14	18	58	108	94	79	371	9%
ABRIL	17	28	45	99	60	65	314	7%
MAIG	14	27	106	189	57	65	458	11%
JUNY	18	32	69	133	73	54	379	9%
JULIOL	22	33	58	127	59	65	364	8%
AGOST	17	25	32	84	43	38	239	6%
SETEMBRE	15	26	37	140	58	59	335	8%
OCTUBRE	21	28	55	134	77	86	401	9%
NOVEMBRE	21	24	59	129	67	71	371	9%
DESEMBRE	15	13	26	91	88	52	285	7%
TOTAL	214	308	682	1506	807	791	4308	100%

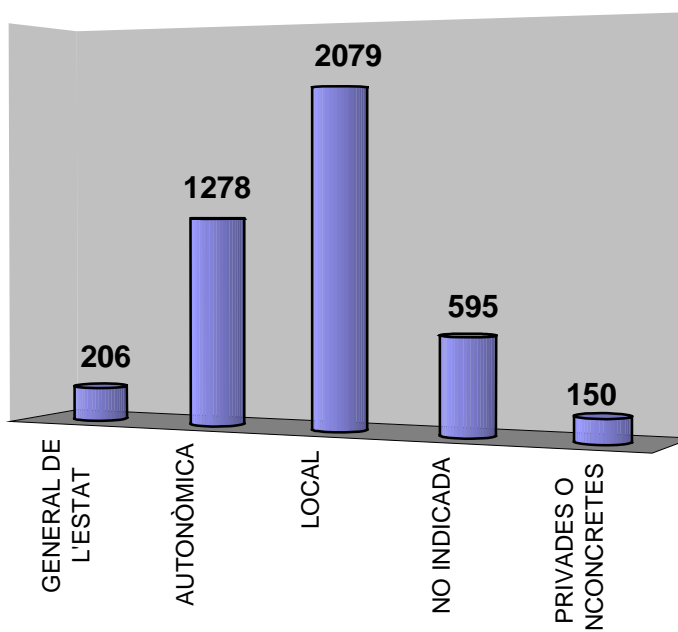
Any 2006

	PERSONALS		TELEFÒNIQUES		WEB		TOTAL	
	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES	INICIALS	POSTERIORES		
GENER	27	28	88	138	54	54	389	9%
FEBRER	22	26	76	141	52	66	383	9%
MARÇ	37	36	84	180	80	54	471	11%
ABRIL	26	23	47	144	81	36	357	8%
MAIG	24	45	82	190	66	74	481	11%
JUNY	31	48	72	129	58	59	397	9%
JULIOL	17	36	82	149	67	45	396	9%
AGOST	24	22	52	96	38	36	268	6%
SETEMBRE	28	17	63	107	44	30	289	7%
OCTUBRE	18	34	69	135	60	64	380	9%
NOVEMBRE	21	25	71	126	50	51	344	8%
DESEMBRE	10	18	50	95	50	49	272	6%
TOTAL	285	358	836	1630	700	618	4427	100%

Pel que fa a l'any 2007, el mes de maig és quan més quantitat d'atenció al públic hem realitzat, amb un total de 458 persones ateses, seguit del d'octubre amb 401 i gener amb 399.

3. Característiques de l'administració afectada

Administració afectada	Any 2007		Any 2006	
	Nre.	%	Nre.	%
ADMINISTRACIÓ DE L'ESTAT	206	4,7%	206	4,7%
ADMINISTRACIÓ AUTONÒMICA	1278	29,7%	1382	31,2%
ADMINISTRACIÓ LOCAL	2079	48,3%	2211	49,9%
NO INDICADA	595	13,8%	456	10,3%
PRIVADES O INCONCRETES	150	3,5%	172	3,9%
TOTAL	4308	100%	4427	100%



En l'any 2007, les administracions públiques afectades han mantingut la mateixa tònica respecte del 2006, ja que tant en un any com en l'altre, l'Administració pública de la qual hem obtingut més consultes ha sigut l'Administració local, amb un total de 2.079 consultes, una xifra que representa quasi el 50% (48'3%) de les consultes efectuades.

L'Administració autonòmica, així doncs, amb un 29'7 % i 1.278 consultes, ha passat a un segon lloc quant a temes d'interés consultats pels ciutadans i les ciutadanes de la Comunitat Valenciana davant el Síndic de Greuges.

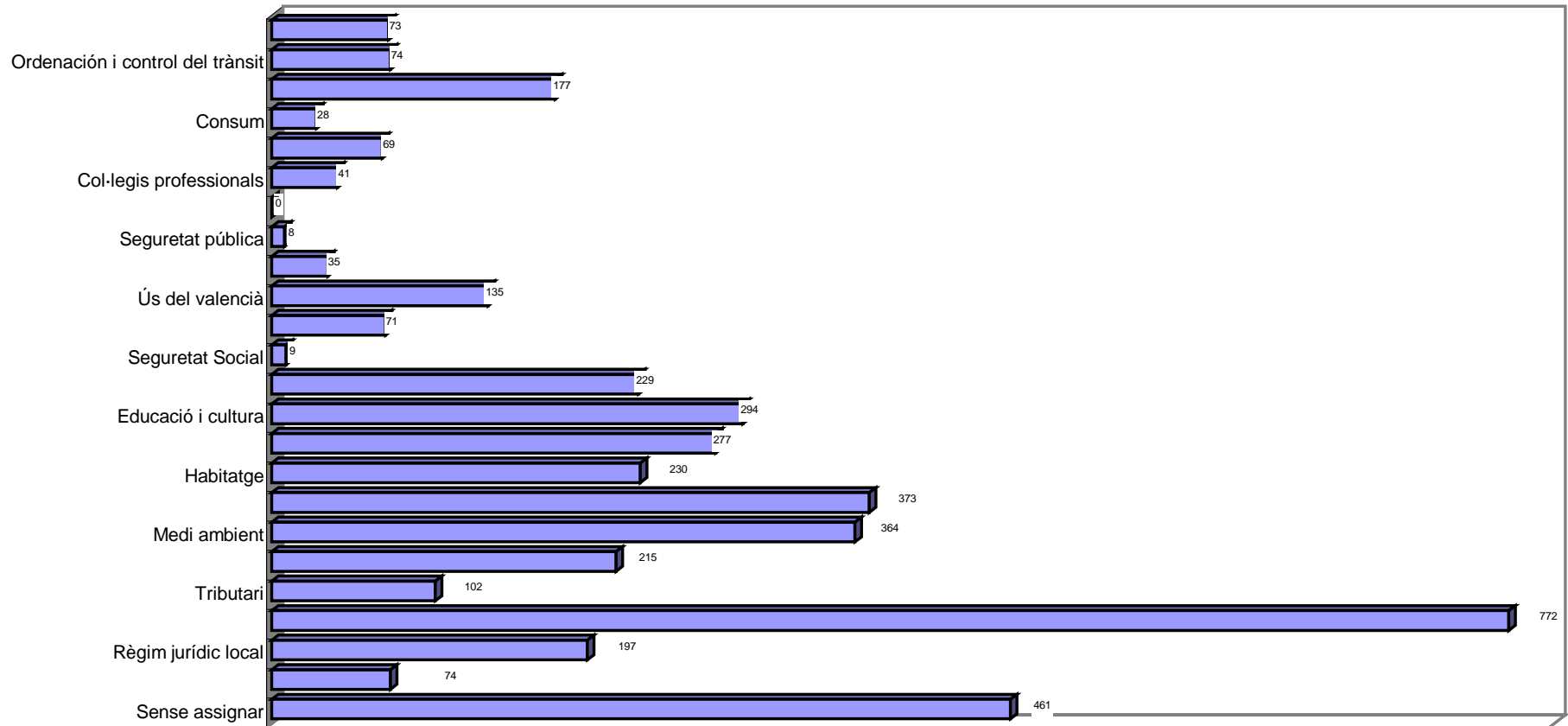
Les consultes no indicades 595 (13'8%), juntament amb les privades-inconcretes, 150 (3'5%), que són aquelles que per la seua inconcreció o per reflectir opinions i/o declaracions generals sense delimitacions de fets susceptibles d'investigació

impossibilitaven la intervenció de la institució, i aquelles altres en què no apareixia involucrada ni directament ni indirectament cap administració pública i que en alguns casos havien estat sotmeses a jutges i tribunals per ser elements juridicoprivats entre particulars, i en conseqüència, quedaven excloses de l'àmbit competencial del Síndic de Greuges, sumen un total de 628 intervencions.

Estes consultes han constituït al llarg de l'any 2007 un percentatge que, tot i no tenir rellevància en este informe pels motius exposat, també han estat ateses i, en cada cas, hem indicat a cada ciutadà o ciutadana que ha confiat en la institució el camí que havia de seguir per a aconseguir les seues pretensions o dur, en última instància, a pur efecte els seus drets i interessos legítims per la via adequada.

MATÈRIA DE CONSULTA

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	TOTAL
SENSE ASSIGNAR	47	29	32	35	38	37	43	20	44	51	52	33	461
ADMINISTRACIÓ CENTRAL	13	7	18	4	2	8	3	2	5	7	3	2	74
RÈGIM JURÍDIC LOCAL	21	30	14	14	12	15	6	9	19	25	17	15	197
URBANISME	95	80	70	70	91	57	50	51	55	57	57	39	772
TRIBUTARI	5	11	11	7	16	9	12	4	4	8	12	3	102
CONTAMINACIÓ ACÚSTICA	14	16	16	13	31	13	26	19	14	14	26	13	215
MEDI AMBIENT	41	42	15	31	42	31	38	9	29	36	24	26	364
OCUPACIÓ	28	33	55	35	40	21	30	22	28	25	31	25	373
HABITATGE	15	19	13	15	28	18	32	18	15	26	15	16	230
SERVEIS SOCIALS	22	26	16	19	22	29	28	18	17	25	31	24	277
EDUCACIÓ I CULTURA	26	9	11	11	31	60	12	14	29	37	31	23	294
SANITAT	17	24	25	20	26	17	20	9	21	26	9	15	229
SEGURETAT SOCIAL	1	1				1	1		1	1	1	2	9
JUSTÍCIA	6		5	8	7	4	9	3	12	4	5	8	71
ÚS DEL VALENCIÀ	12	20	27	9	9	8	8	9	12	4	5	12	135
ESTRANGERIA				2	4	10	5	5	3	2	3	1	35
SEGURETAT PÚBLICA			1		1	1		2		1	2		8
ACTIVITATS ECONÒMIQUES													
COL·LEGIS PROFESSIONALS	9	6	1	1	5	2	3	1	1	10	1	1	41
PRIVADES O INCONCRETES	4	5	9	6	12	8	1	2	4	7	7	4	69
CONSUM	2		1		2	5	6	2	1	3	2	4	28
SERVEIS	11	26	14	5	14	14	18	4	10	13	32	16	177
ORDENACIÓ I CONTROL	7	5	9	2	11	8	6	9	6	6	3	2	74
ALTRES ÀMBITS D'ACTUACIÓ PÚBLICA	4	3	8	7	14	3	6	7	5	13	2	1	73
TOTAL MES	400	392	371	314	458	379	363	239	335	401	371	285	4308



Pel que fa a este apartat, si observem el quadre veiem que la matèria que més ha preocupat els nostres ciutadans i ciutadanes és la relacionada amb l'activitat urbanística, com ara la insuficient valoració de les propietats de la ciutadania, les elevades quotes d'urbanització sense possibilitat d'ajornar-ne el pagament, l'escassa participació ciutadana en les actuacions administratives en l'elaboració de plans urbanístics, amb un total de 772 consultes. Hi podem observar un descens respecte del 2006, ja que llavors hi va haver 877 queixes.

Després d'esta matèria, continuen a bastant distància les qüestions relatives a l'ocupació, amb 373 consultes. També s'hi observa un canvi respecte de l'any 2006, doncs l'ocupació se situa en el 2007 per davant de serveis socials, quan l'any passat este valor estava per davant.

A continuació, ens trobem amb les consultes relatives a qüestions de medi ambient, amb 364 intervencions i amb 294 consultes.

4. Característiques de la població

4.1 Ocupació laboral

Els treballadors per compte d'altre, amb un total de 1.245 consultes, és a dir, un 28'9%, van ser les persones que més qüestions van plantejar davant el Síndic de Greuges.

Els jubilats ocupen el segon lloc, amb un 8'4% dels consultants, seguit dels funcionaris, amb el 8'2%.

Per il·lustrar esta estadística, observem el quadre següent.

OCUPACIÓ	ANY 2007		ANY 2006	
	Nre.	%	Nre.	%
AGRICULTURA/PESCA	3	0,1%	6	0,1%
AUTÒNOMS	233	5,4%	242	5,5%
FUNCIONARIS	354	8,2%	364	8,2%
EMPRESARIS	29	0,7%	38	0,9%
OCUPATS	1245	28,9%	1379	31,1%
ATURATS	162	3,8%	178	4,0%
JUBILATS	360	8,4%	450	10,2%
FEINES DE CASA	135	3,1%	243	5,5%
ESTUDIANTS	72	1,7%	34	0,8%
NO CONSTEN	1528	35,5%	1245	28,1%
PENSIONISTES	183	4,3%	248	5,6%
TOTAL	4.304	100%	4.427	100%

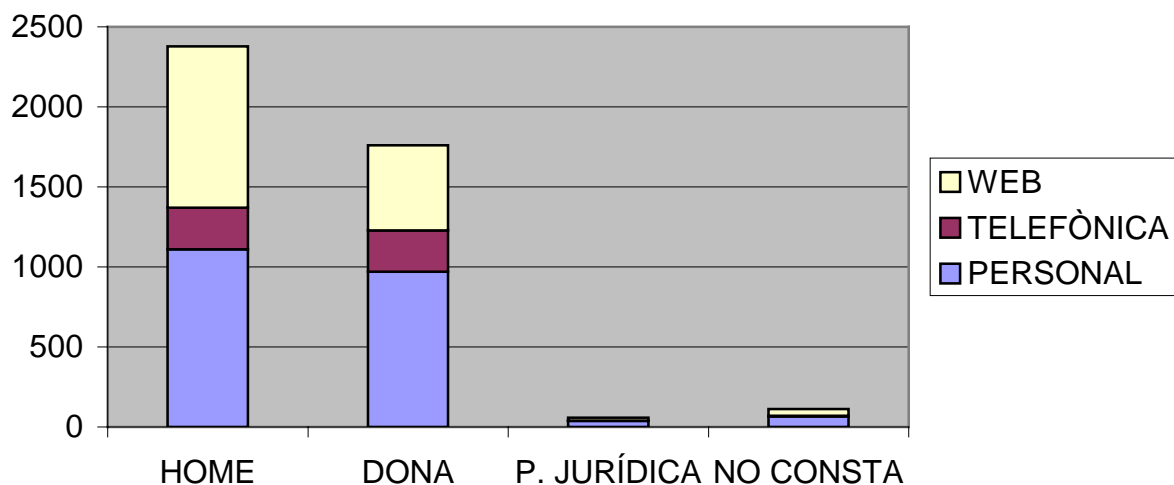
4.2 Gènere dels consultants

En l'oficina d'atenció a la ciutadania comptem les consultes d'acord amb criteris estadístics útils per fer un millor seguiment de l'actuació del Síndic de Greuges. En este apartat observem les xifres següents que il·lustrem a continuació:

Any 2007	HOME	DONA	P. JURÍDICA	No consta	TOTAL
PERSONAL	259	258	1	4	522
TELEFÒNICA	1111	971	39	67	2.188
WEB	1008	531	18	41	1.598
TOTAL	2.378	1.760	58	112	4.308

Any 2006	HOME	DONA	P. JURÍDICA	No consta	TOTAL
PERSONAL	381	249	0	15	645
TELEFÒNICA	1.392	995	6	66	2.459
WEB	870	410	4	39	1.323
TOTAL	2.643	1.654	10	120	4.427

Durant l'any 2007, continua sent majoritari el nombre de consultes efectuades per homes, amb un total de 2.378, davant 1.760 dones, tot i que cal assenyalar un augment de consultes de dones, davant un descens de les consultes dels homes.



4.3 Grups d'edat dels consultants

Durant l'any 2007 destaca, sobretot, el grup d'edat comprès entre 40 i 49 anys, el més assidu a la institució (19'4%).

El segon grup més important és el comprès entre les edats de 30 a 39 anys (16 %).

Són 1.487 persones, entre 30 i 49 anys, en edat activa i amb més probabilitat de contacte amb l'Administració pública per qüestions laborals i professionals els que acudixen a l'oficina del Síndic de Greuges.

Si observàrem els gràfics d'anys anteriors veuríem que la franja d'edat compres entre els 30 i els 39 anys és la majoritària.

A continuació, podem constatar amb claredat els grups d'edat de la població que va acudir al Síndic de Greuges, tant durant l'any 2007, com durant l'any 2006.

Grups d'edat	Any 2007		Any 2006	
	Nre. consultes	de %	Nre. consultes	de %
Menys de 18 anys	84	2%	286	6%
19 a 29 anys	128	3%	120	3%
30 a 39 anys	676	16%	753	17%
40 a 49 anys	811	19%	1052	24%
50 a 59 anys	471	11%	517	12%
60 a 69 anys	188	4%	252	6%
70 a 79 anys	207	5%	209	5%
Més de 80 anys	52	1%	23	1%
No consta	1.691	39%	1.215	27%
Total	4.308	100%	4.427	100%

4.4 Comarques de procedència dels consultants

Comarques	Nre. de consultes
El Comtat	51
L'Alcoià	80
L'Alt Vinalopó	37
Vinalopó Mitjà	125
La Marina Alta	150
La Marina Baixa	223
L'Alacantí	938
El Baix Vinalopó	289
El Baix Segura	184
Els Ports	
El Baix Maestrat	67
L'Alt Maestrat	
L'Alcalatén	4
La Plana Alta	161
La Plana Baixa	120
L'Alt Palància	6
L'Alt Millars	5
El Racó d'Ademús	
El Camp de Túria	83
El Camp de Morvedre	44
L'Horta Nord	153
L'Horta Oest	129
València	628
L'Horta Sud	93
La Plana d'Utiel-Requena	9
La Foia de Bunyol	40
La Vall d'Aiora	15
La Ribera Alta	128
La Ribera Baixa	37
La Canal de Navarrés	15
La Costera	62
La Vall d'Albaida	86
La Safor	21
No consta	101
Total Comunitat Valenciana	4.084
Total fora de la Comunitat	198
No consta	26
TOTAL	4.308

Esta taula fa referència a les comarques de procedència de les consultes rebudes al llarg de tot el 2007. Hi podem observar com el total de telefonades rebudes des de dins de la nostra comunitat autònoma fa un total de 4.084.

El nombre de consultes rebudes de fora de la Comunitat continua baixant, atés que en el 2007 vam atendre 198 persones, davant les 241 de l'any 2006.

Si diferenciem entre les tres províncies, podem afirmar que de València i comarques hem atés un total de 1.647 persones.

De Castelló i comarques hem atés 363 persones, per tant la xifra ha pujat respecte de l'any anterior; i d'Alacant i comarques hem atés 2.074 ciutadans i ciutadanes.

Tal com hem dit, podem observar un augment considerable del nombre de consultes procedents de la província de Castelló, ja que hem atés 363 persones davant les 293 que van ser ateses l'any anterior.

5. RESUM

- Hi ha un cert descens en el nombre de consultes, 119 menys que l'any 2006.
- El telèfon continua sent el mitjà més utilitzat, tot i que observem, com en els últims anys, una progressió constant i positiva de l'ús de la pàgina web.
- Els mitjans de comunicació són els principals difusors de la labor d'esta institució.
- Durant el 2007, el mes de maig va ser el de màxima activitat en esta oficina, una constant que es repetix durant els últims anys.
- Els temes relacionats amb l'Administració local han sigut els més consultats (48'3%).
- I les matèries que més han preocupat han sigut urbanisme (772 consultes, sobre 4.308, del total) i ocupació ha desbancat enguany els serveis socials (373 consultes sobre ocupació, per damunt de les 277 queixes de serveis socials).
- Quant a les característiques de la població, veiem que continuen predominant les consultes de persones ocupades, homes, tot i que el nombre de dones manté un augment progressiu. Pel que fa a l'edat, es manté, com tots els anys, en la franja que va des dels 40 fins al 59 anys.

CAPÍTOL QUART
ACTIVITATS DEL SÍNDIC

1. ACTIVITATS DEL SÍNDIC DE GREUGES

En este apartat hem inclòs, per ordre cronològic, aquelles activitats que s'han realitzat des de la Sindicatura, o bé aquelles en les quals esta institució ha participat de manera activa. En este sentit, hem detallat activitats relacionades amb el nostre àmbit d'actuació, visites a institucions i municipis, com també les visites rebudes a la nostra institució. Tanmateix, no hem volgut incloure-hi, per raons de confidencialitat, aquelles visites de ciutadans o organitzacions que acudixen a la Sindicatura per a plantejar les seues consultes o formular les seues queixes; ni tampoc les reunions de treball que, tant la síndica com el seu adjunt, han mantingut amb diferents col·lectius o sectors de l'Administració i que estaven encaminades a facilitar la tramitació de les queixes.

També hem recollit en esta secció la participació de membres d'esta institució en congressos, fòrums i actes relacionats amb la promoció dels drets humans, així com intervencions de la síndica o de l'adjunt segon a través de ponències, taules redones, etc. Així mateix, hem volgut destacar d'alguna manera aquelles activitats dirigides a acostar la nostra institució a la societat valenciana, als seus ciutadans, i explicar-los quines són les nostres competències, com funciona i com i quan poden presentar una queixa davant l'Administració.

17 gener Assistència de la síndica a la conferència “Igualdad y violencia de género”, impartida per la magistrada Raimunda de Peñafort, Hotel Meliá València Palace.

17 gener Assistència de l'adjunt segon, Carlos Morenilla, a la reunió de l'Observatori d'Inserció Sociolaboral de Menors i Joves dels Sistemes de Protecció i Reeduació de Menors, a la seu de la Conselleria de Benestar Social.

- 23 gener Assistència de la síndica al Fòrum Nova Economia amb Joan Ignasi Pla com a conferenciant. Hotel Astoria Palace, València.
- 24 gener Assistència de la síndica a la reunió de la Mesa i Junta de Portaveus de les Corts en l'Ajuntament de Callosa de Segura.
- 2 febrer Assistència de la síndica al sopar oferit pel Col·legi d'Advocats d'Alacant amb motiu de la festivitat de Sant Ramon de Penyafort.
- 2 febrer Assistència de l'adjunt segon al XI Fòrum Infantil per la Defensa dels Drets dels Xiquets, realitzat en les Corts Valencianes i organitzat per UNICEF.
- 6 febrer Assistència de la síndica a la conferència de Concepción Dancausa “El derecho al voto de la mujer en España”, organitzada pel Col·legi d'Advocats de València i realitzar a la seua seu.
- 9 febrer Reunió de treball entre la síndica i el síndic de Greuges de Catalunya, Rafael Ribó, a la seu del defensor català, Barcelona.
- 12 febrer Assistència de l'adjunt segon a la conferència esmorzar oferit pel president de la Generalitat, Francesc Camps, a l'Hotel Westin de València.
- 14 febrer Assistència de la síndica i l'adjunt segon al Ple de les Corts realitzat a Borriana.
- 21-22febrer Participació de la síndica i de l'adjunt segon en les jornades: Compartint la Ciutat. Una mirada de Gènere, organitzades per la Sindicatura de Greuges a la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant
- 27 febrer La Sindicatura de Greuges, la Fundació de Drets Humans i l'ONG Globalització dels Drets Humans convoquen el IV Concurs Síndic de Greuges de Dibuix sobre Drets Humans.
- 1 març Reunió de la síndica amb una comissió d'eurodiputats amb l'objectiu d'informar de la situació urbanística de la Comunitat Valenciana, realitzada a la seu de la Sindicatura de Greuges
- 1 març Assistència de l'adjunt segon a la presa de possessió del defensor del Poble andalús, José Chamizo, al Parlament andalús.
- 2 març Assistència de l'adjunt segon al Fòrum Internacional de la Infància i la Violència, organitzat pel Centre Reina Sofia per a l'Estudi de la Violència.
- 21 març Assistència de la síndica a la conferència impartida per Joan Ridao amb el títol “El buen gobierno y la transparencia administrativa” dins el cicle de conferències Polítiques i Ciutadania, a la Seu Ciutat d'Alacant, Universitat d'Alacant.
- 22 març Conferència impartida per la síndica amb el títol “El papel de la Sindicatura de Greuges en el desarrollo del concepto de ciudadanía”, organitzada pel Col·legi d'Advocats d'Alacant i impartida a la seu d'este Col·legi.

- 26 març Assistència de la síndica al lliurament de l'Encomanda de l'Ordre del Mèrit Civil a Vicente Pascual García, que va tindre lloc a la Subdelegació del Govern d'Alacant.
- 26 març Assistència de la síndica al lliurament del Premi Anual de l'OAMI i a l'acte commemoratiu del 50 Aniversari del Tractat de Roma, organitzat per l'OAMI al castell de Santa Bàrbara d'Alacant.
- 26 març Assistència de l'adjunt segon a la presentació del II Pla Integral de la Família i Infància de la Comunitat Valenciana 2007-2010, al Palau de Congressos de València.
- 28 març Assistència de l'adjunt segon a la presentació Marca Alacant (Volvo Ocean Race 2008-2009), en l'Ajuntament d'Alacant.
- 28 març Assistència de l'adjunt segon al VII Fòrum Alacant 2007. La transformació de la Ciutat, organitzat per Suma Gestió Tributària i la Diputació d'Alacant i, realitzar al Museu Universitari d'Alacant.
- 29 març Assistència de l'adjunt segon al lliurament dels guardons d'*El Mundo*, organitzat pel periòdic *El Mundo* i, realitzat al Palau de les Arts de València.
- 2-3 abril Participació de la síndica en el Feminari.
- 2 abril Assistència de l'adjunt segon a la inauguració de "La llum de les imatges", a Xàtiva.
- 10 abril Assistència de l'adjunt segon al lliurament del Premi Rei d'Espanya de Drets Humans, organitzat pel Defensor del Poble i realitzat al paranimf de la Universitat d'Alcalá d'Henares.
- 17 abril Presentació a càrrec de la síndica i de l'adjunt segon de l'informe especial de la Sindicatura de Greuges *L'escola: espai de convivència i conflicte* davant el col·lectiu de directors, professors i AMPA dels centres escolars de primària i secundària de la província de Castelló, que va tenir lloc a l'Hotel Luz de Castelló.
- 11 abril Assistència de l'adjunt segon al lliurament del Premi Rei d'Espanya dels Drets Humans a la Fundació Myrna Mack, de Guatemala.
- 19-21 abril Assistència de l'adjunt segon al XVIII Congrés de Pediatria Social, organitzat per la Societat de Pediatria Balear en col·laboració amb el Govern de les Illes Balears i realitzat a Palma de Mallorca.
- 20 abril Ponència a càrrec de l'adjunt segon sota el títol "La escuela: espacio de convivencia i conflicto", en el marc del XVIII Congrés de Pediatria Social, organitzat per la Societat de Pediatria Balear en col·laboració amb el Govern de les Illes Balears i realitzat a Palma de Mallorca.
- 20 abril Assistència de la síndica a l'acte de presa de possessió d'Encarna Llinares Cuesta com a subdelegada del Govern a Alacant.

- 24 abril Presentació a càrrec de la síndica i de l'adjunt segon de l'informe especial de la Sindicatura de Greuges *L'escola: espai de convivència i conflicte* davant el col·lectiu de directors, professors i AMPA dels centres escolars de primària i secundària de la província d'Alacant, realitzada a l'Hotel Spa Porta Maris d'Alacant
- 25 abril Assistència de la síndica i de l'adjunt segon als actes commemoratius organitzats amb motiu del Dia de les Corts, realitzats en les Corts Valencianes.
- 25 abril Presentació a càrrec de la síndica i de l'adjunt segon de l'informe especial de la Sindicatura de Greuges *L'escola: espai de convivència i conflicte* davant el col·lectiu de directors, professors i AMPA dels centres escolars de primària i secundària de la província de València, realitzada a l'Hotel Holiday Inn de València.
- 26 abril Participació de la síndica en la taula redona “Problema d’arrel sociocultural?” en la I Jornada d’Infermeria de la Comunitat Valenciana sobre Violència Domèstica, organitzada pel Col·legi d’Infermeria de València a la sala d’actes del Col·legi.
- 27 abril Conferència a càrrec de la síndica en el Fòrum Conciliació de la Vida Familiar i Laboral, organitzat per l’Àrea d’Igualtat de l’Ajuntament d’Alaquàs.
- 7 maig Assistència de la síndica i de l'adjunt segon al dinar homenatge a María Jesús Aranda , exdefensora del Poble de Navarra, Pamplona.
- 9 maig Conferència impartida per la síndica sobre “Las políticas públicas ante la violencia de género”, organitzada per l’Associació de Dones de Monòver.
- 11 maig Clausura a càrrec de la síndica del Congrés Professional de Fibromiàlgia i Fatiga Crònica, organitzat per l’Associació de Malalts de Fibromiàlgia i Fatiga Crònica de la Marina Alta en el Centre Social de Dénia.
- 5-6 juny Participació de l'adjunt segon en el taller preparatori de les Jornades de coordinació de defensors del poble sobre educació, organitzat per la procuradora general d'Astúries a Oviedo.
- 8 juny Assistència de la síndica a les Jornades sobre la Llei d'Igualtat. Adecco. Sala de Graus de la UA.
- 13 juny Visita de cortesia entre la síndica i la subdelegada de Govern d'Alacant en la seu de la Sindicatura.
- 14 juny Assistència de la síndica al Ple de Constitució de la VII legislatura de les Corts Valencianes.
- 14 juny Participació de la síndica en la taula redona “La seguretat de les víctimes de violència de gènere”, organitzada per la Sindicatura de Greuges en la Seu Ciutat d'Alacant de la UA.
- 14 juny Assistència de l'adjunt segon a la recepció duta a terme amb motiu de l'inici de la VII legislatura, Corts Valencianes.

- 16 juny Assistència de la síndica a l'acte de constitució de la corporació i elecció de l'alcalde de València, Rita Barberá en l'Ajuntament de València.
- 22 juny Assistència de la síndica als actes commemoratius del XXV Aniversari del Defensor del Poble, que van tenir lloc al Senat, Madrid.
- 27 juny Signatura d'un conveni de col·laboració entre la síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana i l'ararteko del País Basc, Iñigo Lamarca, a la seu de la Sindicatura.
- 27 juny Assistència de l'adjunt segon a l'acte de presa de possessió del president de la Generalitat, Francesc Camps Ortiz.
- 11 juliol Reunió de treball entre la síndica i la subdelegada del Govern.
- 14 juliol Assistència de la síndica a la sessió constitutiva de la nova corporació provincial de la Diputació d'Alacant.
- 18 juliol Decisió del Concurs de Dibuix Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana de 2007 en les Corts Valencianes.
- 23 juliol Assistència de la síndica al desdèjuni conferència de la vicepresidenta del Govern, Maria Teresa Fernández de la Vega, organitzat pel Nova Economia Fòrum, Hotel Ritz, Madrid.
- 10 setembre Conferència a càrrec de la síndica amb el títol "Discriminación de la mujer: una perspectiva de género", organitzada pel Centre d'Estudis Jurídics del Ministeri de Justícia i realitzada a la seu d'este centre.
- 28 setembre Assistència de la síndica a la inauguració del curs acadèmic de la Universitat d'Alacant.
- 3 octubre Participació de la síndica en la inauguració de la Caravana de l'Ús dels Drets Humans a Espanya i el Món, organitzada pel Consell General de l'Advocacia Espanyola i pel Col·legi d'Advocats de València.
- 9 octubre Assistència de la síndica i l'adjunt segon als actes commemoratius del 9 d'octubre, Dia de la Comunitat Valenciana, organitzats per la Generalitat Valenciana.
- 17 octubre Lliurament de l'informe anual de la Sindicatura corresponent a l'any 2006 a les Corts Valencianes.
- 18 octubre Conferència a càrrec de la síndica "Discriminación de la mujer: una perspectiva de género" en el marc del curs Violència contra les Dones. Què hi pot fer el Dret? Seu UIMP València.
- 19 octubre Conferència a càrrec de la síndica "Sociedad: igualdad i dignidad" en el marc del Curs d'Especialització en Violència Domèstica, organitzat pel Col·legi d'Advocats d'Elx.
- 22-24 oct. Participació de la síndica i de l'adjunt segon en les XXII Jornades de Coordinació de Defensors del Poble, organitzades pel Síndic de Greuges de Catalunya i realitzades a Barcelona.

- 26 octubre Clausura a càrrec de la síndica de les Jornades sobre la Llei de la Igualtat, organitzades pel Col·legi d'Advocats d'Alacant.
- 29 octubre Assistència de la síndica a l'acte d'obertura del curs acadèmic de la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant.
- 5 novembre Conferència de la síndica sobre “La intervenció psicosocial. Conseqüències del maltracte en la víctima” en el marc del Curs sobre Violència de Gènere, organitzat per la Seu Ciutat d'Alacant, Universitat d'Alacant.
- 5 novembre Assistència de la síndica a la xarrada del fiscal general de l'Estat, Conde Pumpido, organitzada pel Club Informació i realitzada a la seu del *Diario Información* d'Alacant.
- 9 novembre Conferència de la Sindicatura de Greuges en el marc de les jornades organitzades per l'Ajuntament de Navas (Astúries) sobre joventut i violència des de la perspectiva de gènere.
- 7 novembre Intervenció de l'adjunt segon en la taula redona “Menors immigrants no acompanyats”, dins el curs Els Menors del Segle XXI. Perspectiva Jurídica i Social, organitzat pel Ministeri de Justícia i realitzat a Alacant.
- 8 novembre Intervenció de la síndica en la taula redona “La societat davant la violència de gènere. Què més hi podem fer?”, moderada per Vicente Magro Servet, president de l'Audiència Provincial d'Alacant i Patricia Montagud, secretària autonòmica de la Conselleria de Justícia de la Generalitat Valenciana, en el marc del Congrés Nacional i Internacional de Criminologia i Dret Penal.
- 13 novembre Conferència a càrrec de Carlos Girón, assessor jurídic del Defensor del Poble Andalus en el marc del cicle de conferències organitzat per la Sindicatura de Greuges.
- 16 novembre Participació de la síndica com a ponent en el pannel “Drets econòmics, socials i culturals i tractats internacionals de drets humans: evolució i actualitat”, en el marc de la IV Trobada Internacional d'Exclusió Social i Drets Humans, organitzada per l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional i la Defensoria del Poble de la Província de Santa Fe, realitzat a Rosario, Argentina.
- 19 novembre Resolució de la síndica en la qual s'atorguen dues beques d'investigació: una sobre “La freqüència i l'impacte sociosanitari de la fibromiàlgia a la Comunitat Valenciana”, i l'altra sobre “La situació de la pobresa, exclusió i desigualtat social a la Comunitat Valenciana. Primera part: província d'Alacant” (vegeu l'apartat del present informe d'Igualtat i Ciutadania).
- 22 novembre Signatura d'un conveni de cooperació interinstitucional entre la defensora del Poble de la ciutat de Buenos Aires, Alicia Pierini i la síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana.

- 20-23 nov. Participació de la síndica en el XII Congrés Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, organitzat per la Defensoria del Poble de Perú, a Lima.
- 28 novembre Assistència de la síndica a la celebració del XX Aniversari de l'Associació de Dones Juristes Themis, Madrid.
- 28 novembre Assistència de l'adjunt segon a la presentació del projecte "Save the Children" "La Participació Infantil en la Resolució Pacífica de Conflictes. El nen com a mediador", amb la participació del conseller d'Immigració i Ciutadania, la presidenta d'UNICEF, i el director general de Save the Children. Acte realitzat al Col·legi Major Doctor Peset, a València.
- 29 novembre Assistència de l'adjunt segon a l'acte de lliurament dels premis Rei Jaume I, edició 2007, al Saló Columnari de la Llotja dels Mercaders de València.
- 30 novembre Intervenció de la síndica en el XXV Aniversari de la Promoció de Dret, organitzat per la Universitat d'Alacant a la sala d'actes de l'Aulari II de la Universitat d'Alacant.
- 4 desembre Participació de la síndica i de l'adjunt segon en l'acte de lectura pública de la Constitució espanyola, organitzat per la Universitat d'Alacant i realitzat a la Seu Universitària Ciutat d'Alacant.
- 5 desembre Assistència de la síndica al XXIX Aniversari de l'Aprovació de la Constitució espanyola, organitzada per la Delegació del Govern de València a la plaça del Tremp.
- 10 desembre Inauguració a càrrec de la síndica de la jornada Dones en la Immigració, organitzada per la Sindicatura de Greuges en la Universitat Internacional Menéndez Pelayo de València
- 11 desembre Presentació a càrrec de la síndica de la conferència impartida de l'adjunta primera del Defensor del Poble, María Luisa Cava, sobre "Derechos humanos e instituciones penitenciarias" en el marc del cicle de conferències dels defensors del poble, organitzat per la Sindicatura i realitzat a la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant.
- 11 desembre Assistència de l'adjunt segon a la reunió de l'Observatori d'Inserció Sociolaboral de Menors i Joves dels sistemes de Protecció i Reeduació de Menors de la Comunitat Valenciana, realitzada a la seu de la Conselleria de Benestar Social, València
- 15 desembre Intervenció de la síndica en l'acte festiu organitzat per la Plataforma Salvem el Ficus, després de l'acceptació per part de l'Ajuntament d'Alacant de la recomanació d'esta institució com a suport per a la construcció del Centre Multifuncional de Benalua, salvaguardant i integrant l'arbre centenari en l'entorn de l'edifici dotacional.
- 17 desembre Assistència de la síndica als actes commemoratius del LXXV Aniversari del Vot Femení organitzat pel Congrés dels Diputats, Madrid.

21 desembre Assistència de l'adjunt segon a la presa de possessió del defensor del Poble de Castella-la Manxa, José Manuel Martínez Cenzano, a les Corts de Castella-la Manxa, a Toledo.

FEDERACIÓ IBEROAMERICANA DE L'OMBUDSMAN (FIO)

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és membre de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, una agrupació que reuneix exclusivament defensors del poble, procuradors, comissionats i presidents de comissions públiques de drets humans dels països iberoamericans d'àmbit nacional, estatal, autonòmic o provincial.

El seu objectiu primordial és ser un fòrum per a la cooperació, l'intercanvi d'experiències i la promoció, difusió i enfortiment de la institució de l'ombudsman en les regions geogràfiques de la seua jurisdicció, independentment del nom específic que reben.

La FIO es reuneix anualment en una assemblea general a fi de fer balanç, aprovar informes que li sotmet el comitè directiu i emetre les declaracions i els comunicats públiques que siguin convenients per a l'efectivitat dels seus objectius. Estes assemblees es fan, normalment, durant el transcurs d'un congrés en el qual es debaten temes d'actualitat i transcendència i s'intercanvien experiències de mutu interès. El tema central del congrés d'enguany ha sigut: igualtat i no-discriminació, el rol de les defensories del poble a Iberoamèrica.

La síndica i personal de la institució han participat en el XII Congrés i Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman, organitzat per la Defensoria del Poble de Perú i dut a terme a Lima durant els dies 20, 21, 22 i 23 de novembre de 2007.

En este espai, la Sindicatura va signar un conveni de col·laboració amb la Defensoria del Poble de Buenos Aires. Així mateix, la síndica, la Sra. Emilia Caballero Álvarez, va ser nomenada coordinadora, juntament amb representants d'Equador, Panamà, Costa Rica i Buenos Aires, de la Xarxa de Defensories de la Dona.

Durant la primera sessió de treball del dia 20 de novembre, el defensor del Poble d'Espanya, Enrique Múgica Herzog, oferix la conferència inaugural amb el títol "Igualdad y no discriminación".

Durant la segona jornada de treball, que té lloc el 21 de novembre, es treballa sobre dues taules temàtiques: la primera té lloc durant el matí i està dedicada a "Estratègies de les defensories del poble per a la lluita contra la discriminació". Hi participen la Defensoria de Paraguai, la Comissió Nacional dels Drets Humans de Mèxic, la Defensoria del Perú, la Procuradoria per a la Defensa dels Drets Humans d'El Salvador i la Defensoria de Panamà.

De vesprada, es duu a terme la segona taula temàtica, dedicada als "Sistemes defensorials de protecció dels drets dels pobles indígenes" i hi participen: el Comissionat Nacional de Protecció dels Drets Humans a Hondures, la Defensoria del Poble d'Equador, la Procuradoria Nacional dels Drets Humans de Guatemala, la Defensoria de Perú i la Comissió Nacional de Drets Humans de Mèxic, entre d'altres.

La tercera jornada de treball té lloc el 22 de novembre i es desenvolupa a través de dues noves taules temàtiques: la primera, que va tenir lloc al matí, estava dedicada a "La intervenció defensorial per a la promoció de la participació política de la dona" i hi participen: la Xarxa de Defensories de les Dones de la FIO, la Defensoria de Perú, la Defensoria de Colòmbia, la Defensoria d'Argentina i el Provedor de Justícia de Portugal entre d'altres. La segona taula temàtica es va dur a terme de vesprada i es va dedicar a "La infantesa i l'educació". Durant esta taula, la Defensoria del Poble de Perú va presentar dues ponències: una en què analitzava la problemàtica de la violència sexual

contra nens i nenes i l'altra dedicada a la defensa del dret a l'educació i a la supervisió de les polítiques públiques.

Durant esta tercera jornada de treball també es presenta la Xarxa d'Institucions Nacionals per a la Promoció i Protecció dels Drets Humans del Continent Americà.

L'Assemblea General de la FIO es desenvolupa durant l'última jornada de treball, que té lloc el divendres 23 de novembre. Al llarg d'esta jornada, el procurador per a la defensa dels drets humans de Nicaragua, Rafael Omar Cabezas, és triat president de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman durant els dos pròxims anys.

D'acord amb els estatuts de la FIO, la presidència va rotant d'acord amb els diferents àmbits geogràfics en què s'estructura internament, de tal forma que en la present assemblea corresponia l'elecció dins de la regió de Centreamèrica, i per això les candidatures havien de procedir d'esta zona, necessàriament.

Així mateix, Beatriz Merino, defensora del Poble del Perú, és triada vicepresidenta primera de la FIO. Les altres vicepresidències recauen en: Enrique Múgica Herzog, en representació de les defensories d'Europa; Carlos López Nieves, defensor del Poble de Puerto Rico, en representació de les defensories d'Amèrica del Nord, i Manuel María Páez Monges, defensor del Poble del Paraguai, en representació de les defensories del Con Sud. Finalment, els defensors i les defensores de Nayarit, Mèxic, Òscar Herrera; Astúries, Espanya, la Sra. Maria Antonia Fernández-Felgeroso i Tucumán, Argentina, Jorge García Mena, en representació de les institucions estatals, regionals i autonòmiques

Finalment, i en el transcurs de l'assemblea, es presenta el V informe monogràfic, elaborat per la FIO, sobre sistema penitenciari, que arreplega de manera detallada la situació d'estos centres de reclusió en cadascun dels 18 països membres de la Federació. També inclou una sèrie de recomanacions destinades als poders públics per a la correcció de tot un seguit de deficiències existents en este camp.

A continuació i, pel seu interès, oferim una reproducció de les dues declaracions que van signar els participants del XII Congrés de la FIO.

DECLARACIÓ DE LA FIO

Les institucions que constituïm la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO), reunides a Lima, Perú, amb motiu de la realització del nostre XII congrés anual, **CONSTATEM QUE:**

En molts dels nostres països encara persisteixen situacions de vulneració de drets humans, per la subsistència de condicions estructurals de pobresa, exclusió i discriminació que plantegen riscos per a la vida, la llibertat i la dignitat de milions de persones.

Entre estes situacions hem d'esmentar principalment:

Les que afecten les circumstàncies de caràcter personal: gènere, discapacitat, orientació sexual, edat, origen ètnic o relatives a les idees o creences i al lloc de naixença que són objecte de discriminació, exclusió i desigualtat.

- Les dificultats per a l'accés a la justícia.
- Les insuficiències d'institucions compromeses amb la seguretat dels ciutadans i de les ciutadanes.
- Les mancances en matèria d'universalització de l'educació de bona qualitat.

- ❑ Les deficiències dels serveis de salut, subministrament d'aigua potable i sanejament, transport públic i sostenibilitat del medi ambient.
- ❑ Les situacions descrites, que afecten unes persones més que d'altres, exigixen prestar una especial atenció als col·lectius en situació de vulnerabilitat com els de xiquets, xiquetes i adolescents, persones adultes majors, pobles indígenes i persones amb discapacitat, entre d'altres; condicions que abonen el terreny per al sorgiment de conflictes socials de diversa índole, alguns de caràcter violent.
- ❑ Requerix un esment especial la situació de desigualtat, violència i discriminació que afecta les dones per la seua condició de gènere.
- ❑ Si bé els governs d'alguns dels nostres països són conscients de la gravetat d'estes situacions i impulsen polítiques per a intentar la seua eliminació, subsistixen debilitats institucionals que limiten la consolidació de relacions igualitàries entre els ciutadans i les ciutadanes i els seus respectius estats.

Per estes raons, **PROPOSEM**:

- ❑ Enfortir els nostres sistemes democràtics, fet que permetrà garantir el ple respecte dels drets fonamentals que les nostres constitucions reconeixen.
- ❑ Impulsar les polítiques desenvolupades per les nostres administracions públiques per a propiciar una major cohesió social.
- ❑ Introduir millores en la legislació destinada a garantir l'exercici dels drets fonamentals de les persones que formen part dels nostres països.
- ❑ Distribuir d'una manera més igualitària la riquesa generada pel creixement de les nostres economies amb la finalitat d'incrementar el benestar social de tots els ciutadans i ciutadanes, i molt especialment dels sectors desfavorits.
- ❑ Promoure una major participació de la ciutadania en la gestió dels assumptes públics i en el disseny de les polítiques de caràcter social, i facilitar que les seues veus arriben més clarament a les diverses instàncies de decisió pública.
- ❑ Eradicar tota forma de violència, especialment la de gènere, la de caràcter sexual i la familiar.

Per la nostra banda, ens **COMPROMETEM A**:

- ❑ Incrementar els nostres esforços per a millorar la qualitat i quantitat del nostre treball institucional en la promoció i defensa dels drets fonamentals dels ciutadans i ciutadanes, i molt especialment, dels col·lectius socials més desfavorits.
- ❑ Mantenir la nostra independència dels poders públics.
- ❑ Augmentar l'eficàcia en la supervisió de les administracions públiques.
- ❑ Impulsar la nostra capacitat d'intermediació en els conflictes socials, per a la recerca de solucions dialogades entre les parts implicades.
- ❑ Aplicar un major rigor a les nostres propostes recomandatòries dirigides als poders públics, així com als procediments per a garantir la seua efectivitat.

Amb la seguretat que el compliment d'estos compromisos comportarà millors nivells de dignitat i vida material per a les nostres societats, i estes seran identificades amb els seus respectius estats, renovem el nostre compromís amb la defensa dels drets humans, el sistema democràtic i les institucions de l'ombudsman iberoamericà.

Lima, Perú, 22 de novembre de 2007

DECLARACIÓ DE LA XARXA DE DEFENSORIES DE LES DONES DE LA FIO

La Xarxa de Defensories de les Dones de les Defensories del Poble d'Iberoamèrica, reunida a la ciutat de Lima en el marc del XII Congrés i Assemblea Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO), del 20 al 23 de novembre de 2007.

RECORDEM que a partir de l'any 1996, en el marc del Primer Curs Interamericà sobre Defensors del Poble i Drets Humans realitzat a San José de Costa Rica per l'Institut Interamericà de Drets Humans (IIDH) i la Federació Iberoamericana d'Ombudsman (FIO), les directores i coordinadores de les oficines que atendien els drets de les dones dels organismes participants van fer una sol·licitud expressa al llavors president de la FIO, perquè s'incorporara a la Federació una xarxa específica per a la defensa dels drets humans de les dones.

QUE esta sol·licitud va tenir una àmplia acollida, i es va formalitzar la Xarxa en l'any 1997, en el Congrés de la FIO realitzat a Toledo. En el punt (8) de les conclusions de Toledo s'expressa el següent "Establir en la Federació Iberoamericana d'Ombudsman una xarxa de defensories adjuntes i instàncies institucionals responsables dels drets de la dona, com un mecanisme de cooperació i coordinació, com un factor dinàmic per a la introducció i difusió de l'enfocament de gènere".

CONSIDEREM que les dones vivim en condicions de discriminació, violència i desigualtat per raons de gènere, condició socioeconòmica, opció sexual, ètnica racial i d'edat, entre d'altres; i que dins dels sectors de la població que es troben en misèria i pobresa extrema, les dones constituïm la majoria.

QUE la violència de gènere en contra de les dones creix dia rere dia i es manifesta de múltiples formes, i que una de les pitjors és l'assassinat de dones producte del domini i control del patriarcat. El femicidi o feminicidi és un fenomen que ha provocat milers de morts de dones, en general a mans dels seus marits, companys, nuvis o exparelles, la majoria dels quals queda en impunitat amb la complicitat estatal.

RECONEIXEM la FIO com a organisme promotor de drets humans, que ha de vetllar pel compliment dels acords internacionals, per a la promoció i l'avanç dels drets humans de les dones i instar els estats a fer efectiva la ratificació i compliment d'aquells.

QUE hem analitzat les declaracions finals dels congressos anuals de la FIO, a partir de Toledo 1997 a Buenos Aires 2006, hem constatat amb profunda preocupació que, a una dècada de la creació de la Xarxa de Defensories de les Dones de la Federació Iberoamericana d'Ombudsman, les nostres propostes, assumides com a compromisos per l'assemblea general, no han estat considerades ni executades com a part de la plataforma política de la Federació.

Algunes propostes són:

- Incorporar la Xarxa de Defensories de les Dones en els estatuts de la FIO i una representant de la coordinació de la Xarxa, amb veu i vot, en l'assemblea de la FIO, amb el propòsit de garantir una veritable participació democràtica i incloure en esta instància i, d'esta manera, enriquir la formulació i l'execució de polítiques i accions des de la perspectiva de drets humans i l'assoliment de la igualtat i la no-discriminació.
- Complir amb el compromís, recurrent en moltes declaracions, d'incorporar la perspectiva de gènere en el quefer de la Federació i de les instàncies que la conformen; és a dir, garantir una real transversalitat de gènere.
- La creació d'instàncies específiques i especialitzades en l'atenció, protecció, avanç i promoció dels drets humans de les dones, amb poder de decisió, en aquelles institucions on no existix, i l'enfortiment de les ja existents.
- Assignació de personal i recursos financers necessaris a les instàncies especialitzades per al seu bon funcionament.

- Una major promoció i divulgació dels drets de les dones en totes les activitats que impulsa i desenvolupa la Federació i l'exhortació perquè els seus integrants els assumisquen.
- Vigilar i promoure en cadascun dels ens integrants de la FIO, l'exercici ple dels principis de respecte a la igualtat i a la no-discriminació de les dones.
- Optimitzar l'atenció de les diverses formes de violació dels drets humans de les dones.

EN VIRTUT D'AIXÒ ANTERIOR, ELS REITEREM UNA VEGADA MÉS LES SEGÜENTS PROPOSTES:

- Complir els compromisos assumits des de Toledo 1997 fins a Lima 2007, anteriorment detallats, i prioritzar la incorporació d'una representant amb veu i vot de la coordinació de la Xarxa de Defensories de les Dones en l'assemblea.
- Fer una revisió integral dels continguts i de la redacció dels estatuts i documents de la Federació, perquè s'elaboren des d'una perspectiva de gènere, que preveja l'organització interna i incorpore la Xarxa de Defensories de les Dones i perquè es facen efectius els principis d'“IGUALTAT I NO- DISCRIMINACIÓ”, que han orientat el XII Congrés Anual de la FIO. Per a efectes d'esta revisió sol·licitem la incorporació d'una representant de la Coordinació de la Xarxa de Defensories de les Dones.
- Que en el pròxim Congrés de la FIO, cada institució adscrita a la Federació presente un informe de l'avanç i el compliment dels compromisos adquirits des de 1997 fins a la data en matèria de drets humans de les dones.
- Fer efectiu els principis de l'actual Congrés d'“IGUALTAT I NO-DISCRIMINACIÓ” amb una representació igualitària de dones i homes en els òrgans de la FIO.
- Incorporar, com a annex, les declaracions de la Xarxa de Defensories de les Dones en el document final de l'assemblea de la FIO.

Subscrita a la ciutat de Lima el 23 de novembre de 2007, per les participants en la reunió de la Xarxa de Defensories de les Dones de la Federació Iberoamericana d'Ombudsman.

CONVENI DE COOPERACIÓ AMB LA DEFENSORIA DEL POBLE DE BUENOS AIRES

El 22 de novembre de 2007, la síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana, Emilia Caballero, signa un conveni de cooperació interinstitucional amb la defensora del Poble de la Ciutat de Buenos Aires, Alicia Pierini. L'objectiu és formular un programa conjunt de cooperació en aspectes tècnics, que incloga l'intercanvi d'informació de comú interès, de documentació tècnica i bibliogràfica, activitats de capacitació tecnicoprofessional, així com el desenvolupament conjunt de sistemes tecnològics aplicats als temes d'interès comú i cooperació institucional en fòrums nacionals i internacionals.

L'acte té lloc en el marc del XII Congrés Anual de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO), que es va dur a terme a Lima, Perú.

A continuació i, pel seu interès, reproduïm el text d'este conveni marc.

CONVENI MARC DE COOPERACIÓ INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA SINDICATURA DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA I LA DEFENSORIA DEL POBLE DE LA CIUTAT AUTÒNOMA DE BUENOS AIRES

REUNIDES:

D'una part, la síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana, alta comissionada de les Corts Valencianes, Sra. EMILIA CABALLERO ÁLVAREZ, de nacionalitat espanyola, que per a les finalitats i conseqüències del present document es denominarà la SG.

I, de l'altra part, la Defensoria del Poble de la Ciutat Autònoma de Buenos Aires, creada per la Constitució de la Ciutat Autònoma de Buenos Aires, reglamentada per Llei núm. 3, degudament representada per la Sra. ALICIA BEATRIZ PIERINI, defensora del Poble, de nacionalitat argentina, que per a les finalitats i conseqüències del present document es denominarà la DP.

PREÀMBUL:

CONSIDEREN: Que per raó de la seua competència i missió, ambdues defensories són institucions de garantia que tenen com a finalitat salvaguardar la defensa dels drets i de les llibertats fonamentals de tots els ciutadans.

MANIFESTEN: El desig d'establir estrets llaços de cooperació en aspectes tècnics que són competència seua i contribuir així a l'enfortiment institucional de les defensories del poble en ambdós països.

ATESOS: La coincidència d'interessos i el respecte mutu; convençudes de la importància de la defensa i la protecció dels drets humans com a condició de l'estabilitat política, social, econòmica i jurídica; expressen el seu ferm desig de consolidar esta relació en el marc de la cooperació tècnica i en conseqüència,

DECLAREN:

Art. 1. El propòsit. Les subscrietes convenen a formular un programa conjunt de cooperació institucional en aspectes tècnics de la seua competència, el qual serà coordinat/da per funcionaris/àries d'enllaç designats/des directament pels seus titulars.

Art. 2. Els compromisos. El programa conjunt de cooperació tècnica comprendrà, entre d'altres, els següents rètols:

- 1- Intercanvi d'informació de comú interès;
- 2- Intercanvi de documentació tècnica i bibliogràfica;
- 3- Programes, visites i altres activitats de capacitació tecnicoprofessional;
- 4- Desenvolupament de sistemes tecnològics aplicats als temes d'interès comú;
- 5- Cooperació institucional en fòrums nacionals i internacionals.

Art. 3 - Durada. La vigència del present conveni tindrà lloc des del moment de la seua subscripció durant un any, i es renovarà automàticament per períodes iguals, i podrà ser denunciat per qualsevol dels participants, prèvia informació per escrit amb almenys tres mesos d'antelació.

En cas de denúncia, les accions del programa conjunt que estiguen en curs d'execució continuaran fins la seua finalització, d'acord amb els termes convinguts.

Art. 4 - Finançament. El present conveni no genera cap tipus de compromís financer. I cap de les institucions està obligada a reservar fons específics per a les necessitats que puguen derivar-se'n.

I en prova de conformitat i d'acceptació, se subscriuen dos (2) exemplars d'un mateix tenor i a un mateix efecte, a la ciutat de Lima - Perú, el dia 22 del mes de novembre de 2007.

JORNADES DE COORDINACIÓ DE DEFENSORS DEL POBLE

Les jornades de coordinació de defensors del poble tenen caràcter anual i congreguen els titulars i representants de les institucions de defensors del poble tant autonòmiques com la nacional. El principal objectiu d'estes reunions de treball és intercanviar experiències, així com aprofundir i adoptar mesures sobre qüestions relatives a les queixes que afecten de la mateixa manera totes les oficines de defensors i que impliquen un avanç dels drets fonamentals i de les llibertats públiques.

La Defensoria i la Seua Utilitat és el títol de la XXII edició de les jornades de coordinació, que congrega, els dies 22, 23 i 24 d'octubre a Barcelona, els titulars i membres de l'equip del defensor del Poble d'Espanya, la síndica de Greuges de la Comunitat Valenciana, l'ararteko del País Basc, el defensor del Poble Andalus, el defensor del Poble de Navarra, la defensora del Poble de Castella-la Manxa, la defensora del Poble de la Rioja, el diputat del Comú de Canàries, el justícia d'Aragó, el procurador del Comú de Castella-Lleó, la procuradora General d'Astúries, El valedor do Pobo de Galícia i el síndic de Greuges de Catalunya, organitzador d'estes jornades.

Per a això i, tal com hem tractat durant els darrers anys, es realitzen tres tallers previs a les jornades: un primer dedicat a sanitat, organitzat pel defensor del Poble andalus el 20 i 21 de juny a Sevilla; un segon en el qual s'aborden els serveis socials, organitzat per l'ararteko durant els dies 13 i 14 de juny a Vitòria; i un tercer dedicat a educació, organitzat per la procuradora general del Principat d'Astúries durant els dies 5 i 6 de juny a Oviedo.

Tres taules de treball servixen perquè les diferents defensories avaluen el seu treball i la seua utilitat. Esta avaluació partix del treball previ elaborat de recaptar informació a través de qüestionaris i d'arreplegar i debatre esta informació a través dels tallers dalt esmentats en els quals han participat membres de les diferents defensories.

Tota esta informació és valorada i qüestionada per tres professors universitaris. En la taula número 1: "Relacions de l'ombudsman amb el teixit social: l'ombudsman com a mecanisme de participació", la ponent és Fabiola Mota, professora de Ciència Política de la Universitat de Múrcia.

En la taula 2: "Eficàcia i eficiència de la institució de l'ombudsman. Relacions amb l'administració i amb el parlament", la valoració és realitzada per José Vicente Gómez Ribas, professor titular de Ciència Política de la Universitat Complutense de Madrid.

Finalment, en la taula 3: “La modulació de les polítiques públiques per l’ombudsman”, el ponent és Joan Subirats, catedràtic de Ciència Política de la Universitat Autònoma de Barcelona.

La conferència inicial, sota el títol “Estudio de comparación de los ombudsman. Instituciones en Europa: especial referencia a las competencias, accesibilidad y eficiencia”, a càrrec de Gabrielle Kucsko-Stadlmayer de la Universitat de Viena, emmarca el treball que cal realitzar.

Fòrum dels ciutadans: donar veu a la societat civil

Tot coincidint amb les jornades, els dies 22 i 23 d'octubre té lloc la VI edició del Fòrum de Drets Ciutadans. Els dos fòrums són actes oberts al públic. En esta ocasió, amb l'objectiu de valorar i qüestionar el treball de les diferents defensories, s'ha demanat l'opinió a entitats socials i creadors d'opinió perquè exposen la seua visió sobre estes institucions.

El dilluns 22 d'octubre, amb el títol “Entitats socials i defensories” la societat civil, representada per Càrites, Creu Roja, Andalusia Acull i el Col·legi d'Advocats de Barcelona és l'encarregada de fer-nos arribar les seues inquietuds sobre el treball de les Defensories. Jordi Sánchez, director de la Fundació Jaume Bofill, actua de moderador.

En el segon fòrum “Opinió pública, drets i defensories”, els escriptors Javier Marías, Manuel Rivas, Carme Riguera i Lucia Etxenike són els encarregats de valorar les funcions dels defensors. Este segon fòrum està moderat per l'actriu Aitana Sánchez Gijón.

A continuació i, pel seu interès, reproduïm les conclusions de les jornades.

CONCLUSIONS DE LES JORNADES DE COORDINACIÓ DE DEFENSORS. BARCELONA, OCTUBRE 2007

PREÀMBUL

Els defensors i les defensores del poble de l'Estat espanyol s'han reunit els dies 22, 23 i 24 d'octubre a Barcelona per analitzar i verificar el treball i la utilitat de les diferents institucions de defensa dels drets de les persones. La Defensoria i la Seua Utilitat és el títol de la XXII edició de les Jornades de Coordinació, que ha concentrat a Barcelona els titulars i membres de l'equip directiu del Defensor del Poble d'Espanya així com de les institucions homòlogues en les comunitats autònomes.

Les diverses defensories han analitzat diferents aspectes del seu treball i la seua utilitat a partir de la informació recaptada a través de qüestionaris completats des de la seua experiència i la seua anàlisi posterior en tallers organitzats per les mateixes defensories. A més, professors universitaris han analitzat i han valorat des de la perspectiva acadèmica els resultats d'este treball previ. Coincidint amb les jornades ha tingut lloc la sisena edició del Fòrum de Drets Ciutadans, també amb l'objectiu de valorar el treball de persones procedents del món de la cultura que exposen davant els mateixos defensors i defensores com veuen les institucions i quins haurien de ser els seus reptes de futur.

PROPOSTES

Les defensories, com a institucions compromeses en la construcció i l'articulació d'una societat democràtica avançada, consideren que una major participació de la ciutadania en l'esfera pública reforça la legitimitat i l'eficàcia del sistema democràtic.

Entre els objectius prioritaris de les defensories del poble figura la protecció i garantia, en termes d'igualtat d'oportunitats, dels drets individuals i col·lectius. Per a potenciar este objectiu, formulen les següents propostes.

RELACIONS DEL DEFENSOR/DEFENSORA AMB EL TEIXIT SOCIAL. LES DEFENSORIES COM A MECANISME DE PARTICIPACIÓ

Amb l'objectiu de fomentar les relacions de les institucions de les defensories amb el teixit social es realitzen les següents propostes:

1. Incrementar i diversificar els mitjans o les modalitats d'accés a les defensories per a facilitar a la ciutadania en general, i al moviment associatiu en particular, la participació en les tasques que es porten a terme, i afavorir així la defensa dels drets de la ciutadania.
2. Impulsar mecanismes d'acostament de la institució als col·lectius i a les persones més desfavorides, les problemàtiques de les quals són menys visibles.
3. Introduir indicadors que permeten avaluar les relacions de les institucions amb el teixit social.
4. Difondre les iniciatives i propostes d'interés social que el moviment associatiu plantege davant aquell en relació amb l'actuació administrativa i les polítiques públiques, quan coincidixen amb els objectius de les defensories.
5. Impulsar la participació en el seguiment, promoció, difusió i defensa dels drets de la ciutadania, i elaborar, si escau, els informes especials o extraordinaris que siguen necessaris.
6. Potenciar, a través de diversos mecanismes, el coneixement que els ciutadans tenen de la institució.

II. EFICÀCIA I EFICIÈNCIA DE LES DEFENSORIES. RELACIONS AMB L'ADMINISTRACIÓ I ELS PARLAMENTS

1. Difondre aquelles conductes que impliquen una actitud entorpidora o no col·laboradora per part de les administracions públiques (en casos de respostes tardanes o incompletes). És recomanable constatar estes conductes en apartats específics de l'informe anual i/o monogràfics, així com publicar-les en el butlletí oficial dels respectius parlaments.
2. Donar a conèixer la utilitat de les institucions com a instrument de col·laboració per a la resolució de conflictes.
3. Recollir en els respectius informes anuals apartats específics en els quals s'esmenten les conductes administratives de col·laboració, així com relacionar les "bones pràctiques" administratives detectades en la tramitació dels expedients de les defensories, la qual cosa, al seu torn, permetrà potenciar l'ús d'indicadors d'auditoria.
4. Adoptar indicadors i pautes comunes a totes les institucions que permeten una avaluació de l'eficàcia en les diferents formes d'intervenció.
5. Simplificar i agilitar la tramitació dels procediments amb l'administració.

III. MODULACIÓ DE LES POLÍTIQUES PÚBLIQUES PER LES DEFENSORIES

1. Estudiar a fons els pros i els contres de la possibilitat que tenen les defensories d'influir, promoure o accelerar canvis normatius a partir del coneixement que tenen els defensors i defensores a través de la seua relació amb els ciutadans (presentació o sol·licitud a l'òrgan legitimat per a la interposició de recurs d'inconstitucionalitat, sol·licitud de control previ a organisme consultiu) ja que, si bé permeten una funció més proactiva de defensa de drets, els pot fer vulnerables si la seua posició resulta esbiaixada en conjuntures o temes especialment sensibles.

2. Aprofitar els informes com a instrument útil per a incidir en les polítiques públiques. En esta línia, també seria desitjable potenciar la coordinació entre les defensories en l'elaboració d'estos informes amb l'objectiu d'aconseguir una major eficàcia en l'orientació d'estes polítiques.
3. Incrementar les labors de seguiment amb vista a comprovar el compliment de les recomanacions dictades per part de les administracions públiques, i instar-ne el compliment mitjançant l'articulació dels mitjans al seu abast.
4. Incrementar la interlocució amb les administracions públiques a fi que permeta assegurar un treball conjunt d'anàlisi que perseguisca no solament la resolució de casos concrets, sinó també incidir al seu torn en aquells aspectes més generals o d'eficàcia col·lectiva.

Barcelona, octubre 2007

JORNADA: DONES EN LA IMMIGRACIÓ

La Sindicatura de Greuges, conscient de la realitat en la qual es troben les dones immigrants i de la necessitat de realitzar accions tendents a millorar esta situació, i tenint en compte el possible dèficit informatiu que quant a violència de gènere pot existir entre diferents col·lectius estrangers, tal com recull l'informe anual de l'Observatori Estatal de Violència sobre la Dona, organitza una jornada de reflexió i anàlisi, amb el títol: Dones en la Immigració, el 10 de desembre de 2007, a la seu de la Universitat Internacional Menéndez Pelayo de València. L'objectiu que es pretén és que l'estudi de la situació sociolaboral de les dones immigrants pugua contribuir a la igualtat i la integració social.

Amb esta jornada pretenem que tots els sectors de la societat implicats: víctimes, col·lectius d'immigrants, agents socials i Administració exposen les seues reflexions sobre la manera d'abordar este nou repte social i arriben a unes conclusions, que posteriorment detallarem, sobre la forma en què s'ha de transmetre als col·lectius de persones estrangeres la realitat del nostre sistema jurídic i assistencial en relació amb la violència contra la dona, així com la millora de la situació social de les dones immigrants.

Durant la jornada es desenvolupen dues ponències marc. La primera, a càrrec de Ma. José Añón, directora de l'Institut de Drets Humans de València, amb el títol “Mujeres inmigrantes en España: perspectivas i retos” i la segona, a càrrec de Miguel Lorente, director general d'Assistència Jurídica a les Víctimes de Violència, titulada “Integración social y violencia de género”.

A continuació, els assistents participen en una de les dues taules de treball preparades: la primera, dedicada a “La immigració i violència de gènere a la Comunitat Valenciana” i la segona, destinada a “La situació sociolaboral de les dones immigrants a la Comunitat Valenciana”.

A la jornada van assistir representants de les següents associacions i institucions: Secció de Violència Domèstica del Col·legi d'Advocats de València, Plataforma Feminista de València, Ajuntament de València, Pla d'Igualtat, Associació Elx Acull, Dones de Xirivella en Acció, Associació de Separades i Divorciades de València, Ajuntament d'Alfàfar, Unitat de Coordinació contra la Violència de Gènere de la Delegació del Govern a València, Ajuntament de Borriana, Associació Villa Teresita, Csi-Csif, Federació de Dones Progressistes de la Comunitat Valenciana, Imelsa, Asti-Alacant (Secretariat Diocesà de Migració, Apramp, CAC, Ajuntament de Xirivella, Fent Camí, Cmio Ajuntament de València, Ajuntament d'Alaquàs, Grup Gamma Policia Local de

València, Ipip, Concòrdia-Lex, Alamal, CCOO País Valencià, Observatori Permanent de la Immigració de la Universitat d'Alacant, Infodona, Associació Dones Immigrants de València, Associació Alanna, Imelda, Càrites Diocesana de València, Acció Social Usocv, Fundació Projecte Sènior, Centre Cultural Islàmic de València, València Acull, Unitat de Violència de la Subdelegació del Govern de Castelló, Unitat de Violència de Gènere de la Subdelegació del Govern a Alacant, cap d'Estrangers de la Delegació del Govern a València, Associació Dones Filosofia i Gènere, Plataforma Ajuntaments sense Violència, Associació Amics, Càrites Diocesana de Sogorb, Ajuntament d'Albal, Associació d'Immigrants dels Països de l'Est, Federació Consell Islàmic Valencià, Xarxa d'Acollida per a la Integració dels Immigrants, Aracova, Associació d'Ucraïnesos.

A continuació, reproduïm les conclusions de les jornades, que s'han remés tant als participants com a les administracions amb competència en les matèries tractades.

CONCLUSIONS DE LA TAULA DE TREBALL: “IMMIGRACIÓ I VIOLÈNCIA DE GÈNERE A LA COMUNITAT VALENCIANA”

1. Establir criteris clars per a avaluar les situacions de risc de les dones víctimes de maltractaments.
2. Crear unitats de valoració integral arreu de la Comunitat Valenciana.
3. Incrementar els mitjans i recursos per a controlar els agressors en l'espai de temps existent entre la sentència ferma i l'inici de cursos de rehabilitació.
4. Eliminar la Instrucció 14/2005 (Secretaria d'Estat de Seguretat, sobre actuació de dependències policials en relació amb dones estrangeres víctimes de violència domèstica o de gènere en situació administrativa irregular).
5. Sol·licitar que es done a les dones protecció fins i tot en els supòsits en què els fets siguen considerats com a falta i no delictes.
6. Permetre el reagrupament familiar de fills a càrrec de la dona que haja patit maltractaments, encara que no preste el seu consentiment l'agressor.
7. Tenir en compte la circumstància de ser víctima de violència de gènere en allò referent a la situació de legalitat o d'il·legalitat de les dones estrangeres.
8. Fer automàtiques les renovacions dels permisos de treball i residència per a les víctimes de violència de gènere, sense que hi calguen altres requisits.
9. Considerar com a motiu de renovació de la residència el fet d'haver patit violència de gènere.
10. Tant per a este últim supòsit com per a l'anterior, que no calga una sentència judicial per a acreditar haver patit violència domèstica; que hi siguen suficients els informes dels serveis socials.
11. Expedir permisos temporals de residència i treball durant el temps que tarde a dictar-se sentència.
12. Revisar els mètodes d'intervenció dels cursos de formació i l'homologació dels cursos en tot el territori nacional (en referència als cursos de rehabilitació de maltractadors).
13. Informar les víctimes des del moment de la primera assistència per part d'advocats especialitzats del torn d'ofici (assistència a la víctima des de comissaria).
14. Homologar els criteris de formació per als advocats especialistes en violència domèstica, com també establir criteris de reciclatge.
15. Especialitzar tot el personal, no solament els advocats que atenen la víctima.
16. Separar entre els torns d'assistència a les víctimes i als agressors, en els torns dels col·legis d'advocats. Crear un torn específic de violència de gènere en tots els col·legis d'advocats i sol·licitar als professionals que estiguen en este torn que ho facen amb exclusivitat (no atendre agressors).
17. Que els equips de psicòlegs i els treballadors socials realitzen treball de camp: que assistisquen i controlen les víctimes fora dels seus centres de treball.
18. Com a complement a això anterior, que totes les dones que hagen denunciat violència de gènere siguen visitades regularment pels treballadors socials i per les forces de seguretat per a seguretat i com a mesura de prevenció.
19. Que qualsevol dona que denuncie patir violència de gènere estiga protegida fins que es dicten per via judicial les mesures de protecció. Que hi haja

- coordinació entre totes les administracions implicades per a portar a terme la protecció d'estes dones ja des del moment de la denúncia.
20. Que l'administració pública assumisca el cost de les traduccions de documents que es faran servir o es faran valer en els processos judicials.

CONCLUSIONS DE LA TAULA DE TREBALL: “SITUACIÓ SOCIOLABORAL DE LES DONES IMMIGRANTS A LA COMUNITAT VALENCIANA”

1. Crear una xarxa de guarderies de caràcter públic amb flexibilitat d'horaris — des de les 7.00 h del matí fins a les 20.30 h de la nit; d'esta manera es podria afavorir la incorporació de les dones immigrants al mercat laboral.
2. Considerar que les persones immigrants que es troben en situació irregular, sobretot les dones, puguen accedir a la formació ocupacional que impartix el SERVEF, tot i que esta formació podria tenir un altre nom. Esta possibilitat d'accedir als cursos de formació serviria perquè, quan es troben en situació regular des del punt de vista administratiu, puguen treballar en més sectors industrials que en l'actualitat.
3. Que les administracions públiques desenvolupen campanyes institucionals en els mitjans de comunicació contra les actituds xenòfobes i racistes que es produïxen en una part de la població.
4. Desenvolupar en els centres de treball campanyes per la diversitat i la integració.

PRIMERA TROBADA MEDITERRÀNIA DE MEDIADORS I OMBUDSMAN DELS PAÏSOS DE LA CONCA DEL MEDITERRANI

Els ombudsmen de la conca mediterrània es reunixen per primera vegada a Rabat, entre el 8 i el 10 de novembre, en unes jornades organitzades per *Wali AL Madhalim* (defensor del Regne del Marroc), amb la col·laboració del defensor del Poble d'Espanya i del mediador de la República Francesa. La trobada té lloc a la seu del Ministeri d'Afers Exteriors i de Cooperació del Marroc, i la Sindicatura de Greuges envia una representació integrada en la delegació espanyola.

A esta primera trobada internacional d'ombudsmen mediterranis es troben convidats els defensors d'Albània, Xipre, Croàcia, Eslovènia, Espanya, França, Grècia, Israel, Itàlia, Malta, El Marroc i Portugal. Així mateix, hi participen observadors procedents de Turquia, Líban, Andorra, Egipte, Mauritània, Unió dels Emirats Àrabs i de l'Autoritat Palestina. També hi estan presents diverses personalitats internacionals i membres d'organitzacions de drets humans.

Es tracta de la primera ocasió en la qual les defensories del Mediterrani avaluen el seu quefer i intercanvien punts de vista sobre les seues experiències. Les ponències i taules redones d'esta primera trobada internacional tracten i analitzen, entre d'altres, assumptes com ara: la promoció de la cultura democràtica; la vigilància i modernització dels serveis públics; i la posada en pràctica de les mesures necessàries per a garantir el respecte i la protecció dels drets ciutadans.

Els principals objectius d'esta trobada són: encoratjar l'engegada de defensories en aquells països mediterranis on encara no existisquen; consolidar una xarxa de defensories mediterrànies i definir una estratègia comuna d'actuació per a reforçar el seu paper en la defensa de la ciutadania, de la democràcia i dels drets humans i; consolidar les relacions de cooperació i de col·laboració entre les diferents defensories de l'àrea mediterrània.

La Sindicatura de Greuges presenta una comunicació en el transcurs de la trobada, en la qual dóna a conèixer la Comunitat Valenciana, la institució del Síndic de Greuges i, finalment, s'aborda l'experiència d'esta institució davant la problemàtica de la immigració.

JORNADES: COMPARTINT LA CIUTAT: UNA MIRADA DE GÈNERE

La Sindicatura de Greuges, preocupada pels temps de crisi en l'urbanisme i convençuda que el gènere té molt a aportar per a aconseguir una ciutat que servisca als seus habitants per damunt dels interessos immobiliaris, organitza unes jornades dedicades a urbanisme i gènere durant els dies 21 i 22 de febrer a la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant.

Durant la primera jornada de treball, vam comptar amb la intervenció d'Aurora Justo Moreno, sociòloga urbanista, que parla sobre "La configuración de la ciudad desde una mirada de género". A continuació, Isabela Velásquez, arquitectessa urbanista del Grup GEA 21 impartix la conferència "Un nuevo urbanismo para una nueva ciudad. Alternativas desde el enfoque de género". Durant la primera jornada de treball, Carlos Morenilla, adjunt segon, exercix de moderador. En la segona jornada de treball, María Ángeles Durán, catedràtica de Sociologia del CSIS impartix la conferència "De la palabra a la acción".

L'objectiu de les jornades és reflexionar sobre la necessitat de tornar a fundar l'urbanisme basant-se en l'equilibri, la proximitat, la qualitat ambiental, l'accessibilitat

universal, la facilitat per a cuidar els més vulnerables, l'autonomia dels dependents, el dret a la salut per a tota la ciutadania.

TAULA REDONA SOBRE LA SEGURETAT DE LES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

La Sindicatura de Greuges organitza una taula redona sobre la seguretat i protecció de les víctimes de gènere. L'acte es duu a terme el 14 de juny de 2007 a la Seu Ciutat d'Alacant de la Universitat d'Alacant i compta amb la intervenció de: Manuel Avilés, director de la Unitat Penitenciària de Coordinació Institucional; Rosa Guiralt, fiscal coordinadora de Violència de Gènere de l'Audiència Provincial de València; Carmen Méndez, magistrada del Jutjat de Violència de Gènere a Alacant i; Estefanía Navarrete, inspectora del Grup GAMA de la Policia Local de València. La subdelegada del Govern, Encarna Llinares, modera i tanca l'acte.

CONVENI ENTRE L'ARARTEKO I LA SINDICATURA DE GREUGES

D'acord amb els principis bàsics de col·laboració i cooperació en què s'han d'establir les relacions entre les institucions de defensa dels drets dels ciutadans, la síndica de Greuges, Emilia Caballero i l'ararteko, Íñigo Lamarca, signen el 27 de juny de 2007 un conveni mitjançant el qual, el defensor del Poble del País Basc cedix gratuïtament a la defensora del Poble de la Comunitat Valenciana els drets d'utilització, per a la seua edició i reproducció, dels tres treballs detallats a continuació, amb l'objectiu de desenvolupar les activitats de promoció i divulgació dels drets a què es referix en cadascuna d'estes activitats:

Els nostres drets. Materials educatius basats en la Convenció dels Drets de la Infància, destinats a la seua utilització en el cycle d'educació primària. L'objectiu d'este material és inculcar a l'alumnat, al professorat i a les famílies uns valors acceptats universalment com a base i fonament d'una societat lliure, democràtica i plural, imprescindibles per a la convivència pacífica entre els pobles i les nacions.

Materials per a l'educació en drets humans. Educació secundària: ESO i batxillerat. En línies generals, es tracta d'una sèrie d'exercicis pràctics per a les diferents àrees i línies transversals d'este cycle d'ensenyament que proporcione un coneixement pràctic sobre els valors ètics de la Declaració Universal de 1948.

Generant. Guia d'ús de materials didàctics sobre els drets de les dones. Material multimèdia concebut per al seu ús en centres educatius, especialment en educació secundària i en centres d'adults, associacions, etc. amb l'objectiu bàsic d'aportar informació i eines per al coneixement de la teoria de gènere i de la problemàtica dels drets humans de les dones, així com promoure valors d'igualtat entre homes i dones.

Este conveni entra en vigor el dia de la signatura i fins que es produísca renúncia expressa per alguna de les parts.

CICLE DE CONFERÈNCIES SOBRE LES DEFENSORIES DEL POBLE

La Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana, juntament amb la Seu Ciutat d'Alacant (de la Universitat d'Alacant) organitza un cycle de conferències que es desenvolupa al llarg d'este curs acadèmic 2007-2008 titulat: Les Defensories del Poble: Realitats i Reptes, com a part de la programació d'activitats de la Seu Universitària Ciutat d'Alacant.

Este cicle de trobades, que compta amb la participació de diferents defensors autonòmics, com ara l'ararteko o el defensor del Poble andalús, amb l'adjunta primera del defensor del Poble d'Espanya i amb el defensor del Poble europeu, pretén analitzar el paper d'estes institucions en relació amb la defensa dels drets humans, així com els reptes als quals s'han d'enfrontar els *ombudsmen* davant les noves realitats que es produïxen en els diferents àmbits de la societat actual. El cicle està dirigit a alumnes i professionals del dret, així com a qualsevol persona interessada en el coneixement i funcionament de les institucions de defensories del poble.

Durant l'any 2007 es van dur a terme les conferències següents:

“La experiencia en defensoría de las ciudades”, amb Carlos Girón, assessor jurídic del Defensor del Poble Andalus com a ponent i impartida el 13 de novembre a la Seu Ciutat d'Alacant; “Derechos humanos e instituciones penitenciarias”, amb María Luisa Cava, adjunta primera del Defensor del Poble com a ponent i realitzada l'11 de desembre de 2007.

INFORME ESPECIAL: L'ESCOLA: ESPAI DE CONVIVÈNCIA I CONFLICTE

Al març de 2007, la Sindicatura de Greuges lliura a les Corts Valencianes un informe especial titulat *L'escola: espai de convivència i conflicte*, coordinat per l'adjunt segon, Carlos Morenilla.

Amb este informe especial, la institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, com a defensora dels drets de les persones i, en particular, dels col·lectius més vulnerables, un dels quals és el dels menors, ha volgut aprofundir sobre una problemàtica que posa en joc la dignitat d'estos: el maltractament entre iguals en l'àmbit escolar. L'informe no només tracta la violència entre iguals en l'àmbit escolar, allò que es coneix ja de forma habitual com *bullying*, sinó que en la seua primera part analitza la convivència i el clima escolar: relacions entre iguals, relacions entre professors i alumnes, i entre estos i les seues famílies.

Adjuntem a este treball, a més, un informe sobre la violència en els videojocs realitzat pel Síndic de Greuges en col·laboració amb Artefinal, tant per la influència que la realitat virtual pot tenir en el comportament dels nostres adolescents, com per la violació de drets humans que molts d'estos jocs proposen, arribant a atemptar contra la vida, la integritat física i moral, la dignitat, etc., encoratjant la discriminació de les dones, així com el racisme i la xenofòbia.

Amb tot, una de les aportacions més significativa de la investigació realitzada es troba en el fet que esta s'ha fet extensiva no només als centres d'educació secundària sinó també als centres de tercer cicle d'educació primària, sobre els quals es tenen menys dades per no ser, habitualment, objecte d'investigació i estudi. Una altra novetat del present informe, digna de destacar respecte de treballs anteriors, és que s'ha consultat l'opinió de les famílies que fins ara havien estat al marge dels referits estudis, amb la qual cosa es tanca el cercle de la comunitat educativa, i s'ha recaptat a més l'opinió de l'alumnat, el professorat i la direcció dels centres educatius de la nostra Comunitat.

Per a donar a conèixer els informes i les seues conclusions s'organitzen tres reunions, una en cada capital de província. A les reunions són convocats la direcció del centre educatiu i els representants d'AMPA dels centres escolars de primària i secundària que han col·laborat en la realització de l'estudi. Durant el transcurs de la reunió se'ls fa lliurament dels resultats d'este informe, amb la peculiaritat que a cadascun dels centres,

a més, se li lliura els resultats del seu centre. També esta ocasió ens brinda l'oportunitat de mantenir contacte directe amb el col·lectiu educatiu i conèixer les seues inquietuds.

El 17 d'abril es va dur a terme la reunió a l'Hotel Luz de Castelló; el 24 d'abril es va fer la reunió a l'Hotel Spa Porta Maris d'Alacant i, finalment, el 25 d'abril es produïx la trobada amb els centres de València a l'Hotel Holiday Inn.

CONCURS DE DIBUIX SÍNDIC DE GREUGES 2007

Amb l'objecte de promoure els drets humans i de donar a conèixer la labor del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en l'àmbit escolar d'esta Comunitat, el Síndic de Greuges i l'ONG Globalització dels Drets Humans convoquen la quarta edició del Concurs Síndic de Greuges.

El Concurs Síndic de Greuges de Dibuixos sobre Drets Humans 2007 es resol el dimecres 18 de juliol en les Corts Valencianes. El certamen, organitzat pel Síndic, la Fundació de Drets Humans i l'ONG Globalització dels Drets Humans, té com a principal objectiu promoure els drets humans entre els escolars de la Comunitat Valenciana.

En esta quarta edició del concurs han participat més de 5.000 escolars d'educació primària i secundària de tota la Comunitat Valenciana, el que comporta un augment del 20% respecte de la participació de l'edició de 2006.

El jurat està format per: la directora general de Cooperació al Desenvolupament i Ciutadania de la Generalitat Valenciana, Sra. Carmen Dolz; l'adjunt a la síndica de Greuges, Sr. Carlos Morenilla; el president de la Comissió de Drets Humans de les Corts Valencianes, Sr. Salvador Cortés; el vicepresident de la Fundació de Drets Humans de la Comunitat Valenciana, Sr. Arturo Arnau; el vicepresident de l'ONG Globalització de Drets Humans, Sr. Vicente Ferrer; i la professora de Belles Arts, Sra. Inmaculada Doménech.

Els guanyadors d'esta IV edició són:

En la modalitat d'Educació Primària: Alberto Martín Monar, CP Òscar Esplà, Alacant; Daniel Román Bolta, Col·legi Gregorio Mayans, Gandia; Mireia Piles Martínez, CEIP Blasco Ibáñez, Beniparrell; Gheorghe Baduar, CP L'Hereu, Borriol; Sandra Meola Escribá, Col·legi Gregorio Mayans, Gandia.

En la modalitat d'Educació Secundària: Marina Baquero Tomás, Col·legi Escolles Pies, València; Sonia García Bonilla, IES Font de Sant Lluís, València; Anaís Moreno Martínez, IES Tirant lo Blanch, Torrent; Adrián García Ortiz, IES Andreu Sempere, Alcoi; Ignacio Giner Vivancos, Col·legi La Canyada, Paterna.

ANNEXOS

**CONVENI MARC DE COL·LABORACIÓ AMB EL
SÍNDIC DE GREUGES**

CONVENI MARC DE COL·LABORACIÓ ENTRE LA SINDICATURA DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA I (...) PER A MILLORAR LA PROTECCIÓ DELS DRETS I DE LES LLIBERTATS DE LES PERSONES

A (...), (...) de/d' (...) de (...)

REUNITS

D'una part, el Sr./la Sra. (...), en representació de/d' (...).

I d'una altra part, l'Excma. Sra. Emilia Caballero Álvarez, síndica de Greuges en funcions de la Comunitat Valenciana.

MANIFESTEN

PRIMER. L'art. 8 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana (des d'ara, EACV) disposa que les valencianes i els valencians, en la seua condició de ciutadans espanyols i europeus, són titulars dels drets, deures i llibertats reconeguts en la Constitució espanyola i en l'ordenament de la Unió Europea i en els instruments internacionals de protecció dels drets humans, individuals i col·lectius, i que els poders públics valencians, entre estos el Síndic de Greuges i (...), han de vetlar per la seua protecció i respecte.

SEGON. Totes les persones tenen dret que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de manera equitativa i imparcial, en un termini raonable, i a gaudir de serveis públics de qualitat, així com també ostenten el dret a participar de forma individual o col·lectiva en la vida política, econòmica, cultural i social de la Comunitat Valenciana (art. 9 EACV).

TERCER. El Síndic de Greuges és l'alt comissionat de les Corts, designat per estes, que vetlarà per la defensa dels drets i de les llibertats reconeguts en els títols I de la Constitució espanyola i II de l'Estatut d'autonomia, en l'àmbit competencial i territorial de la Comunitat Valenciana (art. 38 EACV).

QUART. La (...) exercix les competències que en estes matèries té atribuïdes amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret, així com respectant en la seua actuació els principis de bona fe, confiança legítima, eficiència i servei a la ciutadania (art. 3 Llei 30/1992, de 26 de novembre, procediment administratiu comú).

CINQUÉ. La Carta del Ciutadà de la Comunitat Valenciana, aprovada per Decret 191/2001, de 18 de desembre, i aplicable al conjunt de l'Administració pública de la Generalitat Valenciana, es basa en tres línies bàsiques d'actuació, que són expressament assumides pel Síndic de Greuges i (...) per a millorar la protecció dels drets de les persones:

1. Una administració orientada a la ciutadania, que es desenvolupa amb els següents compromisos:

-Atendre adequadament les necessitats de les ciutadanes i ciutadans a través de tots els canals disponibles: presencial, telefònic i Internet, entre d'altres, en els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.

-Potenciar la millora del tracte i l'atenció ciutadana, formant especialment el personal destinat a esta funció.

-Fomentar i ampliar els canals per a la participació de la ciutadania en l'elaboració, disseny i millora dels serveis actuals i futurs.

-Investigar les necessitats i expectatives de la ciutadania, per a desenvolupar nous serveis i millorar els existents.

-Impulsar el desenvolupament i la consolidació d'una cultura de servei en l'organització, amb l'objectiu de ser excel·lents en l'atenció dispensada.

-Mesurar el grau de satisfacció de les ciutadanes i ciutadans en relació amb els serveis que se li ofereixen.

-Facilitar les vies per a arregar i gestionar les queixes i els suggeriments de les persones.

-Informar detalladament, utilitzant tots els canals disponibles, de quins serveis pot rebre de l'Administració valenciana, així com d'on, com i quan pot rebre'ls.

- Plasmar, en cartes de serveis sectorials i específiques, els estàndards de qualitat als quals ajustaran la prestació dels serveis públics els òrgans que conformen l'Administració valenciana.

-Afavorir que els col·lectius més desfavorits de la nostra societat puguin accedir de manera igualitària als serveis prestats.

-Ofereix tots els serveis atenent a normes que respecten el medi ambient.

2. Una administració eficaç i eficient, que es desenvolupa amb els següents compromisos:

-Simplificar els procediments administratius amb l'objectiu de fer-los més accessibles, senzills i eficients; l'eliminació dels tràmits innecessaris i, en definitiva, la millora de la qualitat i quantitat dels procediments existents.

- Utilitzar els avantatges que ofereixen les noves tecnologies, seguint incentivar i incrementar la relació amb l'administració a través d'estes, i especialment d'Internet.

-Implantar la qualitat com a norma de funcionament intern de l'organització, mitjançant la seua subordinació i adequació a la prestació de cadascun dels seus serveis.

-Funcionar d'una manera equilibrada en tot el territori, atenent a la diversitat de les seues necessitats i característiques particulars.

-Introduir els mitjans perquè les decisions es prenguen al nivell més pròxim a la ciutadania, i donar responsabilitats a les persones que actuen en els serveis de manera directa.

-Formar permanentment els professionals que es troben al servei de la ciutadania, incentivar programes interns de formació i preparar d'una manera especial aquell personal que tracta directament amb el públic.

-Assessorar, ajudar i orientar sobre les actuacions que cal emprendre davant l'administració.

-Millorar la coordinació entre administracions i entre diferents departaments de l'Administració valenciana, de manera que resulte més fàcil per a la ciutadania relacionar-se amb la Generalitat Valenciana.

3. Una administració moderna, innovadora i exigent amb si mateixa, que es desenvolupa amb el compromís de consolidar una administració:

-Sensibilitzada amb la nova societat de la informació i del coneixement, incorporant les últimes i més competitives tecnologies.

-Comunicativa, oberta i accessible, que estableix noves vies de comunicació amb la ciutadania reduint les barreres físiques i obrint vies més ràpides, còmodes i eficaces.

-Dinàmica i participativa en projectes i esdeveniments nacionals i internacionals, i que es dona a conèixer mitjançant la incorporació de les tendències més innovadores de cada moment.

-Moderna, compromesa amb l'accessibilitat i la utilització de la tecnologia més avançada, per a agilitar la gestió dels serveis dirigits a la ciutadania.

-Exigent en les seues metes, i que definix objectius de millora del servei mesurables i auditables basats en les necessitats de la ciutadania, que es plasmen en les cartes de servei sectorials que cal desenvolupar de forma permanent.

SISÉ. La Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana i (...) consideren que la protecció efectiva dels drets de les persones ha de realitzar-se de forma preventiva i reactiva, millorant constantment els mitjans de defensa, fomentant la seua divulgació i coneixement, i potenciant l'efectiva participació ciutadana en la gestió dels assumptes públics.

En conseqüència amb això, les institucions públiques signants convenen a establir un marc de col·laboració per a millorar la protecció dels drets i de les llibertats de les persones, es reconeixen mútuament la capacitat legal necessària en la representació institucional que ostenten i subscriuen este conveni i, per això

ACORDEN

PRIMER. La Sindicatura de Greuges de la Comunitat Valenciana i (...) es comprometen a incrementar la seua col·laboració per a millorar la protecció dels drets i de les llibertats de les persones, en el marc de la legislació vigent, i d'acord amb els principis de cooperació, assistència, eficàcia, informació recíproca i lleialtat institucional.

SEGON. (...) assumix expressament els compromisos següents:

- 1) Remetre al més aviat possible a la Sindicatura la informació que se li requerisca en relació amb les queixes que es troben en tramitació, tenint en compte el termini legal màxim de quinze dies que estableix l'art. 18.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges.
- 2) Encomanar a una oficina o unitat administrativa concreta la centralització de les relacions de/d' (...) amb la Sindicatura, amb l'objecte d'establir un interlocutor fix per a canalitzar i tramitar els expedients de queixa, a fi d'agilitar la col·laboració, l'intercanvi d'informació i reduir els temps de resposta.
- 3) Col·laborar amb la Sindicatura de Greuges en la difusió pública de la institució del Defensor del Poble de la Comunitat Valenciana per a facilitar que la ciutadania la coneiga i hi tinga accés.

TERCER. La Sindicatura assumix expressament els compromisos següents:

- 1) Destacar expressament la positiva col·laboració de/d' (...) amb la Sindicatura de Greuges en l'informe anual que cal presentar a les Corts Valencianes.
- 2) Publicitar en la pàgina web de la institució el resultat de la investigació de les queixes que hagen estat resoltes de forma favorable per al ciutadà o la ciutadana per part de/d' (...).
- 3) Incloure (...), signant del present conveni, entre les candidates a l'esment especial que es realitze en l'informe anual que cal presentar a les Corts Valencianes respecte de l'administració autonòmica i local que més i millor col·labora amb la Sindicatura de Greuges.
- 4) Realitzar una gestió formal i personal amb el Gabinet de/d' (...) abans d'efectuar una declaració d'hostilitat de/d' (...) per falta de col·laboració amb la Sindicatura de Greuges, en compliment del principi de lleialtat institucional.
- 5) Tramitar al més aviat possible l'expedient de queixa, per la qual cosa la resolució que pose fi al procediment s'adoptarà i notificarà a (...) en el termini màxim d'un mes des de la conclusió de les diligències d'investigació, i com a tals cal entendre aquelles que requerisquen contestació d'una administració pública o de la mateixa persona autora de la queixa.
- 6) Remetre a (...) un exemplar editat de l'informe anual o dels informes especials que presentem a les Corts Valencianes.
- 7) Mantenir un constant intercanvi d'informació amb el personal tècnic de/d' (...) per a donar a conèixer el contingut de la doctrina seguida per la Sindicatura en les resolucions que es dicten en forma de recomanacions, suggeriments o recordatoris de deures legals.

8) Facilitar a (...) els suports materials que calguen que continguen la informació necessària sobre la naturalesa i les finalitats d'esta institució, l'accés dels ciutadans a esta, els seus procediments d'actuació i l'abast i els efectes de les seues decisions.

9) Difondre el contingut del present conveni en la pàgina web de la Sindicatura de Greuges per a donar a conèixer públicament les administracions públiques que l'han subscrit.

QUART. La vigència del present conveni s'estendrà des d'avui fins que es produïska denúncia expressa per alguna de les parts, que haurà de notificar a l'altra part amb un mes d'antelació a l'efectivitat de tal resolució.

CINQUÉ. Qualsevol dubte que puga sorgir en la interpretació del present conveni serà resolt de comú acord per ambdues parts.

I, en prova de conformitat, signen el present conveni al lloc i en la data assenyalats en el seu encapçalament.

Signat: Emilia Caballero Álvarez

Signat: (...)