

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2008



**SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA**

SUMARIO

PRESENTACIÓN	7
CAPÍTULO PRIMERO	
DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES	11
1. Actuaciones del Síndic de Greuges.....	12
2. Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja.....	20
3. Características de los promotores de las quejas.....	26
4. Situación General de la Protección de los Derechos y Libertades en la Comunitat Valenciana.....	30
CAPÍTULO SEGUNDO	
ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS	55
A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES	56
B) QUEJAS INICIADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS	71
I. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE	71
a) URBANISMO	71
1. Introducción.....	71
2. Urbanismo en cifras.....	72
2.1. Análisis cuantitativo.....	72
2.2. Análisis cualitativo.....	73
3. Planeamiento urbanístico.....	74
3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva.....	74
3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento.....	75
3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural.....	77
4. Gestión urbanística.....	79
5. Disciplina urbanística.....	83
5.1. El deber de la Administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos...	84
5.2. Las licencias urbanísticas.....	85
5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución.....	88
5.4. Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador.....	90

6.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	92
b)	VIVIENDA.....	99
1.	Introducción.....	99
2.	Vivienda en cifras.....	100
2.1.	Análisis cuantitativo.....	100
2.2.	Análisis cualitativo.....	101
3.	Escasez de viviendas de protección pública y largas listas de espera.....	102
4.	Defectos constructivos en viviendas de protección pública	103
5.	Desahucio de los ocupantes de viviendas de protección pública..	106
c)	MEDIO AMBIENTE.....	109
1.	Introducción	109
2.	Medio Ambiente en cifras.....	111
2.1.	Análisis cuantitativo.....	111
2.2.	Análisis cualitativo.....	112
3.	Contaminación acústica.....	113
4.	Información ambiental.....	116
5.	Salud ambiental.....	117
6.	Vertederos.....	118
7.	Aguas.....	118
8.	Animales.....	119
9.	Energías renovables.....	120
10.	Espacios naturales protegidos.....	121
11.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	122
II.	HACIENDA PÚBLICA.....	123
1.	Introducción.....	123
2.	Hacienda pública en cifras.....	124
2.1.	Análisis cuantitativo.....	124
2.2.	Análisis cualitativo.....	125
3.	Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las Administraciones Locales.....	126
3.1.	Impuestos de Bienes Inmuebles (IBI).....	126
3.2.	Tasas municipales	128
3.3.	Contribuciones especiales.....	132
3.3.	Otros ingresos de Derecho Público.....	135
4.	Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat.....	137
4.1.	Impuesto de Transmisiones Patrimoniales (ITP)).....	137
4.2.	Impuesto de Sucesiones y Donaciones.....	140

III.	ENSEÑANZA	142
1.	Introducción.....	142
2.	Enseñanza en cifras.....	144
2.1.	Análisis cuantitativo.....	144
2.2.	Análisis cualitativo.....	145
3.	Admisión y matriculación del alumnado.....	146
4.	Instalaciones docentes.....	147
5.	Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales.....	149
6.	Otros aspectos del derecho a la educación.....	151
6.1.	Becas, ayudas y subvenciones.....	151
6.2.	Educación en casa.....	151
6.3.	Educación para la ciudadanía.....	152
6.4.	Programas de educación bilingüe.....	152
6.5.	Revisión de calificaciones.....	154
6.6.	Expedientes disciplinarios.....	154
6.7.	Acoso escolar.....	155
6.8.	Formación de personas adultas.....	155
6.9.	Información a padres de alumnos separados.....	155
7.	Enseñanza universitaria.....	156
IV.	SANIDAD	158
1.	Introducción.....	158
2.	Sanidad en cifras.....	159
2.1.	Análisis cuantitativo.....	159
2.2.	Análisis cualitativo.....	160
3.	Asistencia sanitaria: listas de espera.....	161
4.	Expedientes de responsabilidad patrimonial.....	162
5.	Prestaciones complementarias.....	164
6.	Deber de conservación y custodia de las historias clínicas.....	166
7.	Derecho a la información en el ámbito sanitario.....	169
8.	El derecho del paciente a ser intervenido por medios alternativos no sanguíneos.....	171
9.	Problemas de asistencia ginecológica en la Vega Baja.....	176
10.	La transferencia de la sanidad penitenciaria.....	177
11.	Falta de respuesta expresa a reclamaciones.....	181
12.	Telefonía móvil y derecho a la salud.....	181
13.	Salud mental.....	184
14.	Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores.....	184
V.	SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA	188
a)	SERVICIOS SOCIALES	188
1.	Introducción.....	188
2.	Servicios Sociales en cifras.....	189

2.1.	Análisis cuantitativo.....	189
2.2.	Análisis cualitativo.....	190
3.	Personas con discapacidad.....	191
3.1.	Eliminación de barreras arquitectónicas.....	191
3.2.	Calificación del grado de minusvalía.....	193
3.3.	Otras quejas relativas a la situación de los derechos de las personas con discapacidad.....	195
4.	Atención a la familia y a los menores.....	195
5.	Tercera edad.....	198
6.	Prestaciones económicas.....	199
b)	ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA.....	202
1.	Introducción.....	202
2.	Centros de atención a enfermos mentales.....	206
3.	Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia.....	209
VI.	EMPLEO PÚBLICO.....	214
1.	Introducción.....	214
2.	Empleo público en cifras.....	216
2.1.	Análisis cuantitativo.....	216
2.2.	Análisis cualitativo.....	217
3.	Acceso a empleo público.....	218
4.	Bolsas de trabajo: derechos de los interinos.....	223
5.	Provisión de puestos de trabajo.....	229
6.	Retribuciones.....	232
7.	Jornada, horario, permisos y licencias.....	234
8.	Otras cuestiones relativas al empleo público.....	237
8.1.	Conciliación de la vida laboral y familiar.....	237
8.2.	Formación.....	240
8.3.	Salud laboral.....	241
VII.	SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES.....	243
1.	Introducción.....	243
2.	Servicios y régimen jurídico de las entidades locales en cifras.....	244
2.1.	Análisis cuantitativo.....	244
2.2.	Análisis cualitativo.....	245
3.	Servicios.....	246
3.1.	Suministro de agua potable.....	246
3.2.	Obras públicas.....	248
3.3.	Vías públicas urbanas.....	252
3.4.	Otros servicios locales.....	253
4.	Ordenación y control del tráfico urbano.....	255
4.1.	Ordenación del tráfico urbano.....	255
4.2.	Expedientes sancionadores.....	260

5.	Régimen jurídico.....	261
5.1.	Responsabilidad patrimonial.....	261
5.2.	Contratación pública.....	262
5.3.	Derecho de petición.....	263
VIII.	OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	271
1.	Introducción.....	271
2.	Otros ámbitos de actuación de las administraciones públicas en cifras....	272
2.1.	Análisis cuantitativo.....	272
2.2.	Análisis cualitativo.....	273
3.	Obras públicas.....	274
4.	Industria.....	274
5.	Empleo.....	276
6.	Consumo.....	278
7.	Colegios profesionales.....	278
8.	Justicia y Administraciones Públicas.....	279
9.	Medios de comunicación.....	279
10.	Turismo.....	281
11.	Cultura.....	283
12.	Transportes.....	285
IX.	USO DEL VALENCIANO.....	286
1.	Introducción.....	286
2.	Uso del valenciano en cifras.....	287
2.1.	Análisis cuantitativo.....	287
2.2.	Análisis cualitativo.....	288
3.	Discriminación del valenciano en páginas web oficiales.....	289
4.	Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano..	290
5.	Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial con la que desean comunicarse con la Administración Pública Valenciana.....	291
6.	Discriminación del valenciano en impresos, formularios, modelos y publicidad institucional.....	292
X.	IGUALDAD Y CIUDADANÍA.....	293
XI.	QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO.....	305
1.	Introducción.....	305
2.	Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras.....	308
3.	Ministerio de Justicia.....	308
4.	Ministerio de Fomento.....	309
5.	Ministerio del Interior.....	310
6.	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.....	310
7.	Ministerio de Economía y Hacienda.....	310
8.	Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino.....	311

9.	Ministerio de Sanidad y Consumo.....	311
10.	Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.....	311
11.	Ministerio de Vivienda.....	312
XII.	COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA.....	313
1.	Introducción.....	313
2.	Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciando una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración.....	315
3.	Administraciones que no han aceptado las recomendaciones o sugerencias del Síndic, argumentando esa no aceptación, sin que, por tanto, se pueda interpretar su actitud como hostil, entorpecedora o de no colaboración.....	317
4.	Administraciones que han mantenido una especial colaboración con el Síndic.....	323
 CAPÍTULO TERCERO		
	LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	324
1.	Introducción.....	325
2.	Características de las consultas.....	327
2.1.	Tipo de consulta.....	327
2.2.	Cómo los ciudadanos han conocido la institución.....	330
2.3.	Características de las consultas por mes.....	332
3.	Características de la Administración afectada.....	333
4.	Características de la población.....	338
4.1.	Ocupación laboral.....	338
4.2.	Género de los consultantes.....	339
4.3.	Grupos de edad de los consultantes.....	339
4.4.	Comarcas de procedencia de los consultantes.....	341
5.	Resumen.....	342
 CAPÍTULO CUARTO		
	ACTIVIDADES DEL SÍNDIC.....	344
 ANEXOS		
	CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES. INDICADORES DE CALIDAD.....	363

PRESENTACIÓN

El artículo 31 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana obliga al titular de la Institución a una periódica rendición de cuentas ante Les Corts Valencianes, lo que no es sino una lógica consecuencia de su condición de Alto Comisionado parlamentario.

Esa obligación comporta que, anualmente y adoptando la forma de Informe, se exponga ante la Comisión de Peticiones de las Cortes un resumen de la labor realizada en la concreta función de supervisar la actividad de la Administración pública de la Generalitat Valenciana, así como de la Administración local radicada en el territorio de la Comunidad, y ello con la finalidad de que se cumpla el objetivo asignado por la Ley al Síndic de Greuges de defender los derechos constitucionales y los emanados del Estatuto de Autonomía, cuya titularidad corresponde a los ciudadanos.

El Informe que tengo el honor de presentar a Les Corts constituye el compendio de la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante el año 2008.

Antes de entrar en el análisis de dicha actividad, quisiera hacer un expreso reconocimiento del grado de dedicación, profesionalidad y responsabilidad con el que todo el personal de la Institución desarrolla su trabajo cotidiano, sin cuyas cualidades y colaboración sería muy difícil conseguir las cotas alcanzadas.

Día tras día, todos ellos, cada uno en sus distintas funciones y ocupaciones, vienen demostrando un altísimo nivel profesional y una inestimable lealtad a la Institución y a la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía. Lógicamente, la confección de este Informe tampoco hubiera sido posible sin el concurso de todos ellos.

En relación con el contenido del presente Informe, hay que realizar una serie de consideraciones que paso a exponer a continuación de manera resumida.

El Informe sigue la misma estructura que el del año pasado, con la finalidad primordial de facilitar su lectura por la ciudadanía, utilizando un lenguaje lo más sencillo y claro posible, sin perder la necesaria precisión técnica.

El presente Informe anual comienza con una breve exposición de los datos estadísticos referidos a la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante 2008; a continuación, se da cuenta del obligado apartado sobre “la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunitat Valenciana”, realizando una radiografía del estado de los derechos por materias, siguiendo con el detalle de las investigaciones efectuadas de oficio por esta Institución y continuando con la descripción, por grandes áreas temáticas, de las principales quejas presentadas por la ciudadanía.

En relación con las quejas presentadas a instancia de parte y tramitadas durante este ejercicio, además de la continuación de aquellas que permanecían abiertas al inicio del año 2008, se han tramitado un total de 3.927 quejas, de las cuales 15 se han incoado de oficio, y se han atendido 6.172 consultas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana.

A la vista de estos datos, conviene precisar que, de las 3.927 quejas, un total de 1.864 tienen por objeto las ayudas solicitadas al amparo de la Ley de la Dependencia, por lo que, sin tener en cuenta este número, la Institución sigue moviéndose en torno a las 2.000 quejas de media anual, que es el promedio de quejas presentadas en los últimos 5 años.

En cuanto a las 6.172 consultas atendidas, hay que destacar el importante incremento experimentado en relación a las 4.308 consultas que se atendieron en el 2007.

Por el contrario, respecto a las quejas de oficio, esto es, las investigaciones que decide iniciar el Síndic de Greuges sin solicitud expresa de ninguna persona, se ha producido un ligero descenso respecto a las 26 del 2007, por lo que resultaría conveniente potenciar la apertura de quejas de oficio en los años venideros.

Las materias que más preocupan a las personas que en 2008 han acudido a la Institución, bien presentando queja, bien planteando una consulta, han sido las concernientes, por este orden, a las ayudas derivadas de la Ley de la Dependencia, los asuntos relacionados con servicios sociales, las quejas relativas a urbanismo, vivienda, medio ambiente y los servicios prestados por los Ayuntamientos (agua, basura, transporte, obras públicas, vías públicas urbanas, etc.), así como las quejas en materia de sanidad y educación.

Quisiera destacar el significativo grado de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de las recomendaciones o sugerencias dictadas por el Síndic de Greuges durante el 2008, ya que, de un total de 888 resoluciones (unas 365 referidas a la Ley de la Dependencia), sólo 13 no han sido aceptadas al tiempo de redactar el presente Informe anual.

Sin embargo, es preciso señalar que, a pesar del alto grado de aceptación de las resoluciones del Síndic por parte de las Administraciones Públicas, cuestión que habla por sí sola tanto de la razón que asiste a esta Institución cuando presenta una recomendación o propone una sugerencia, como de la disposición de las distintas Administraciones a corregir las irregularidades o errores cometidos, sin embargo, no toda aceptación supone cumplir lo aceptado, y es en ese punto donde surge una problemática a la que las Instituciones deben dar respuesta.

El texto de todas y cada una de estas resoluciones no aparece en el presente Informe, pero sí están publicadas en la página Web de la Institución (www.sindicdegreuges.gva.es), en el apartado de “sugerencias y recomendaciones” para que sean consultadas por aquellas personas interesadas en el conocimiento total e íntegro de las emitidas en este año.

Como en años anteriores, queremos llamar la atención de que en este Informe no se da cuenta de todas y cada una de las quejas, sino sólo de aquellas que nos han parecido más relevantes, bien por su temática, por el número de personas afectadas, por la alarma social generada o la repercusión que han tenido en los medios de comunicación.

Dicho esto, en el apartado dedicado a “Igualdad y Ciudadanía” indicamos que, en breve, serán publicados los resultados de las dos becas de investigación convocadas por esta Institución en 2007: “La frecuencia e impacto socio-sanitario de la Fibromialgia en la Comunidad valenciana” y “La situación de la Pobreza, la Exclusión y la Desigualdad Social en la Comunitat Valenciana .-Primera Parte: Provincia de Alicante”.

En relación con el área de “Igualdad y Ciudadanía”, esta Institución constituyó en 2007 dos comisiones especiales, cuyos trabajos no han concluido:

- La Comisión Especial para el seguimiento del grado de implantación y desarrollo de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva entre Hombres y Mujeres.

- La Comisión Especial para el seguimiento de la aplicación, en la Comunidad Valenciana, de la Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, como órgano de consulta y asesoramiento del Síndic en materia de atención a dicho colectivo.

Respecto a las Administraciones que han mantenido una actitud hostil con esta Institución, y que aparecen en el apartado de este Informe titulado “Colaboración de las Administraciones Públicas con el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana”, dado que muchas de ellas, salvo en los concretos expedientes de queja que allí se detallan, han colaborado con esta Institución de forma satisfactoria, hemos consignado el número total de quejas tramitadas con esa Administración, con el objeto de evitar que la falta de colaboración en una queja puntual empañe, perjudique o distorsione el grado real de cooperación que esa Administración ha mantenido con esta Institución en otras quejas.

Como ya hicimos el año pasado, dedicamos un apartado específico para mencionar a las Administraciones Públicas Valencianas que, durante el año al que se refiere el Informe

anual a presentar en Les Corts Valencianes, han destacado por su especial colaboración y grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Institución.

Hasta el pasado año 2007, el Síndic de Greuges se había limitado a mencionar sólo a las Administraciones que menos colaboran con la Institución, por lo que nos parece de justicia destacar también aquellas Administraciones Públicas que más y mejor colaboran con esta Institución.

En este sentido, hemos querido destacar la colaboración de la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda por haber puesto en funcionamiento una unidad administrativa encargada de mantener las relaciones con nuestra Institución al objeto de centralizar todos los escritos, mejorar los tiempos de respuesta en las comunicaciones mutuas y mantener una constante y permanente coordinación con unos mismos interlocutores, lo que redundará en la mejor y más rápida protección de los derechos de las personas.

Finalmente, este año hemos incorporado, como anexo al presente Informe anual, los resultados obtenidos como consecuencia de la aplicación de los indicadores de calidad que miden el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios del Síndic de Greuges, la cual fue aprobada a finales de 2007 y ha sido aplicada durante el 2008.

Nuestra Carta de Servicios, cuyo contenido íntegro se puede consultar en la página Web de la Institución, es un instrumento valioso para mejorar la calidad de los servicios prestados por la Institución, situando a las personas usuarias en el centro de sus decisiones y garantizando un funcionamiento de la Institución eficaz, eficiente, moderno, innovador y exigente consigo misma.

Nos sigue interesando que todas las personas estén en condiciones de conocer por anticipado qué clases de servicios puede esperar y demandar de esta Institución, cuáles son los compromisos de calidad de dichos servicios y cómo pueden presentar reclamaciones o sugerencias respecto al propio funcionamiento del Síndic de Greuges, para lo cual se ha habilitado un buzón en la página Web de la Institución.

Nuestro deseo es seguir mejorando día a día la calidad de los servicios que prestamos a las personas que acuden a esta Institución solicitando nuestra intervención para lograr la protección de sus derechos y libertades.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

CAPÍTULO PRIMERO

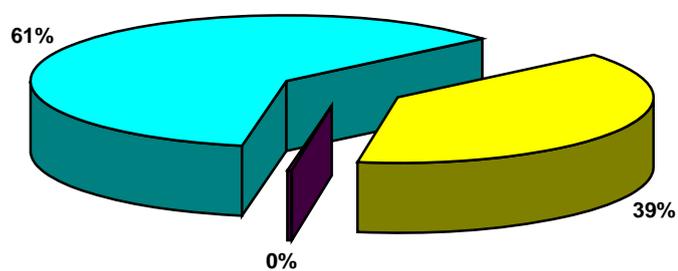
**DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL
SÍNDIC DE GREUGES**

1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

1.1. Número de reclamaciones dirigidas al Síndic de Greuges en 2008

Quejas atendidas por el Servicio de Atención Ciudadana.	6.172	61%
Quejas que han dado lugar a la incoación de expediente.	3.912*	39%
Quejas iniciadas de oficio.	15	0%
Total quejas	10.099	100%

* De las 3.912 quejas, 1.864 corresponden a la aplicación de la Ley de Dependencia



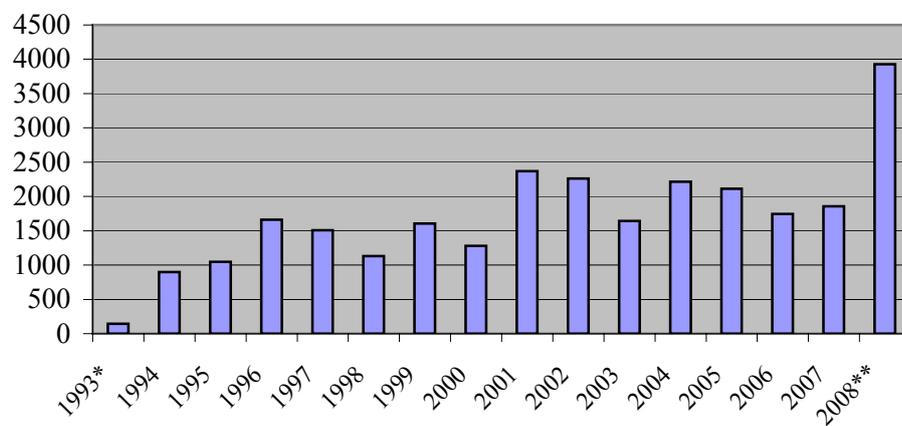
■ Quejas atendidas por el Servicio de Asesores al Ciudadano.
■ Quejas que han dado lugar a la incoación de expediente.
■ Quejas iniciadas de oficio.

1.2. Evolución de las quejas con expediente.

	Nº QUEJAS
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856
2008**	3.927

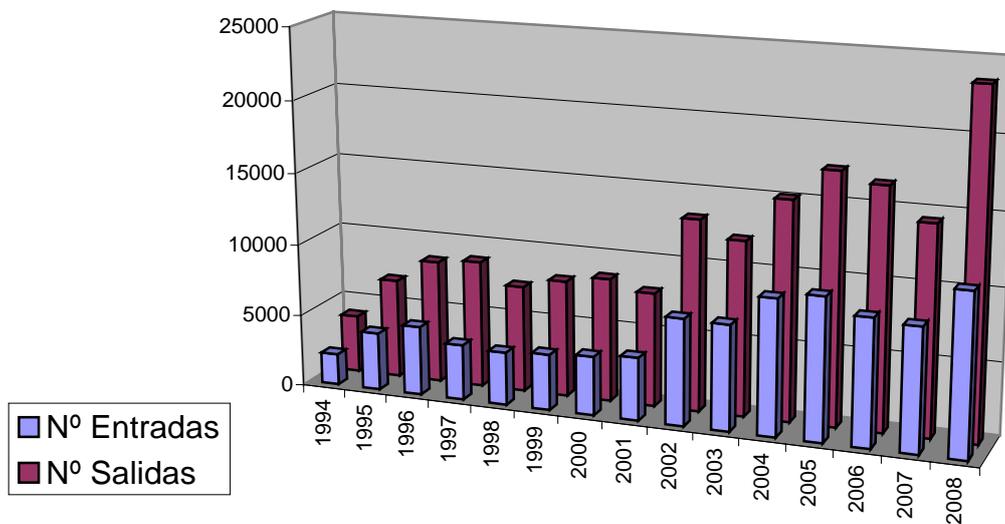
* La cifra consignada en el año 1993 corresponde a los primeros meses de funcionamiento de la Institución

** De las 3.927 quejas, 1.864 corresponden a la aplicación de la Ley de Dependencia



1.3. Registro de Documentos

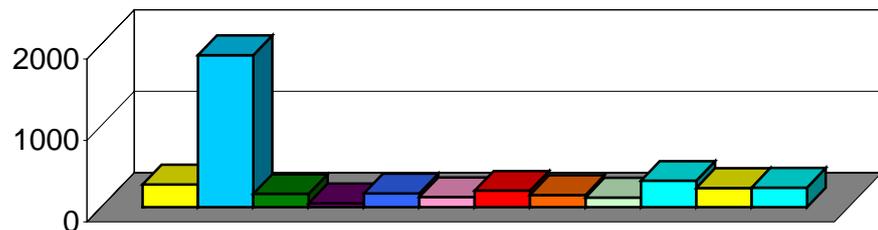
	Nº Entradas	Nº Salidas
1994	2153	3982
1995	3.991	6.872
1996	4.781	8.508
1997	3.843	8.808
1998	3.666	7.371
1999	3.869	8.071
2000	4.084	8.546
2001	4.357	7.869
2002	7.375	13.235
2003	7.299	12.071
2004	9.392	15.111
2005	9.844	17.277
2006	8.774	16.586
2007	8.523	14.389
2008	11.164	23.541



1.4. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2008

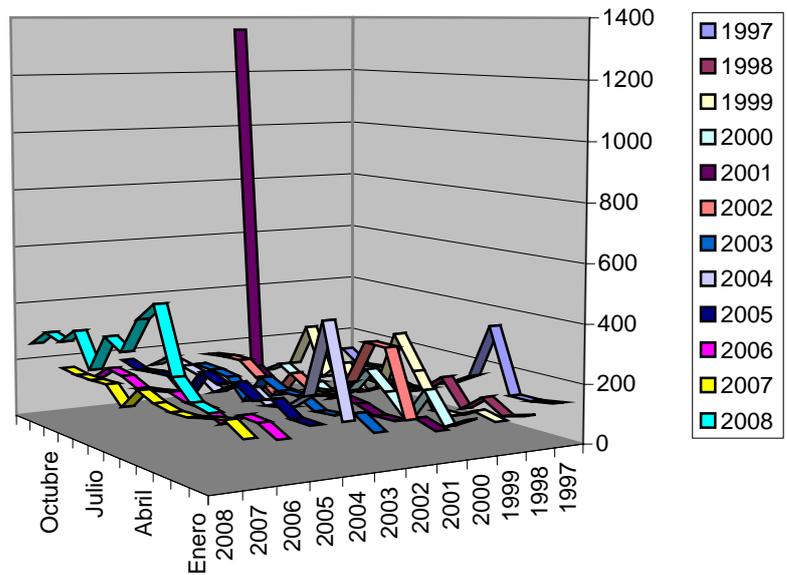
	Nº	%
Urbanismo y vivienda	279	7%
Atención Sociosanitaria	1864*	47%
Medio ambiente	164	4%
Hacienda	50	1%
Enseñanza	169	4%
Sanidad	125	3%
Servicios sociales	204	5%
Empleo público	151	4%
Uso del valenciano	119	3%
Servicios de las entidades locales	325	8%
Quejas relativas a otros ámbitos	237	6%
Quejas competencia del Defensor del Pueblo	240	6%
Total	3.927	100%

* corresponden a la aplicación de la Ley de Dependencia



1.5. Distribución mensual de expedientes con queja.

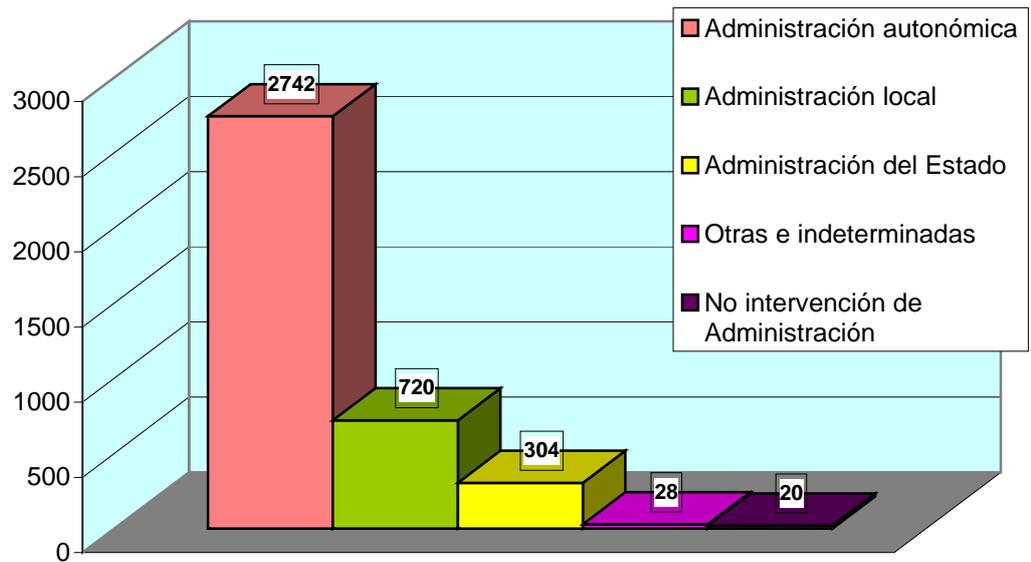
MES	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Enero	104	97	115	91	139	111	158	158	127	142	233
Febrero	83	113	73	113	354	152	459	159	159	180	245
Marzo	127	77	175	84	355	127	200	202	162	166	305
Abril	70	75	62	81	205	119	144	178	114	148	517
Mayo	160	192	131	102	154	153	131	219	144	144	454
Junio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



1.6. Clasificación por Administración afectada y número de quejas

Administración autonómica	2742*
Administración local	720
Administración del Estado	304
Otras e indeterminadas	28
No intervención de Administración	20
Total	3.814

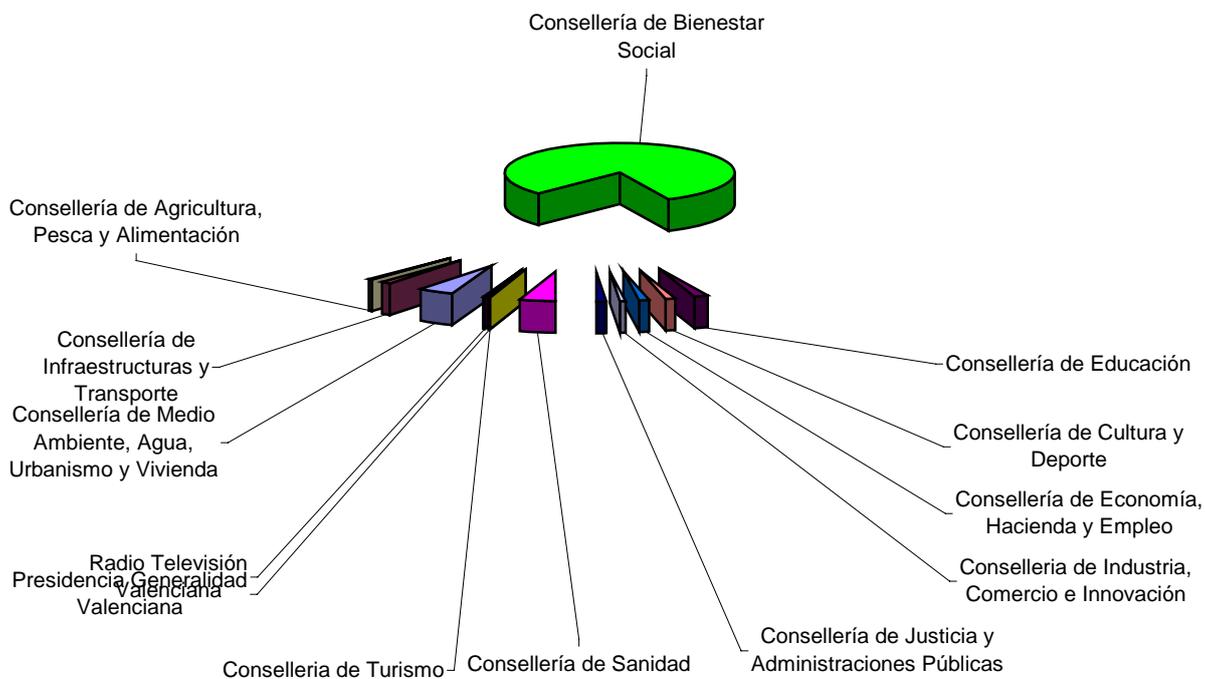
* De las 2.742 quejas, 1.864 corresponden a la aplicación de la Ley de Dependencia



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

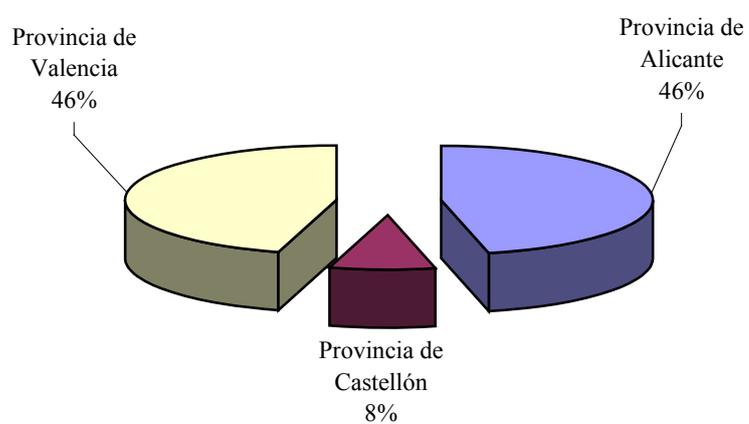
Consellería de Agricultura, Pesca y Alimentación	9
Consellería de Bienestar Social	2216*
Consellería de Educación	46
Consellería de Cultura y Deporte	45
Consellería de Economía, Hacienda y Empleo	31
Consellería de Industria, Comercio e Innovación	25
Consellería de Justicia y Administraciones Públicas	43
Consellería de Sanidad	135
Consellería de Turismo	2
Presidencia Generalidad Valenciana	7
Radio Televisión Valenciana	5
Total	2742

* De las 2.216 quejas, 1.864 corresponden a la aplicación de la Ley de Dependencia



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

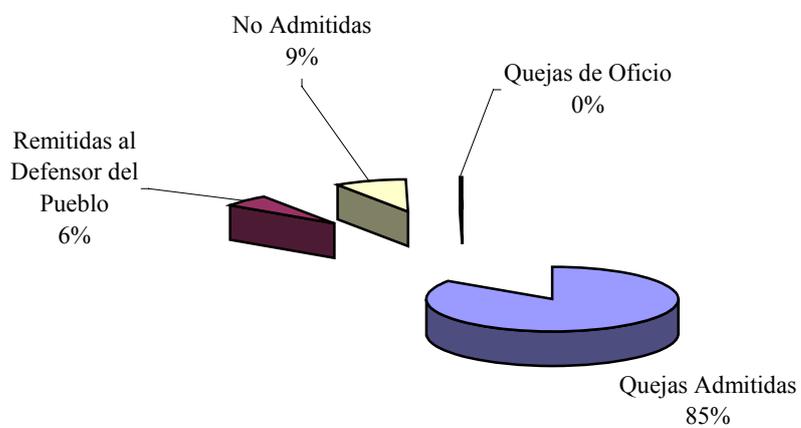
Provincia	Nº de quejas
Provincia de Alicante	333
Provincia de Castellón	59
Provincia de Valencia	328
Total Comunidad Valenciana	720



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

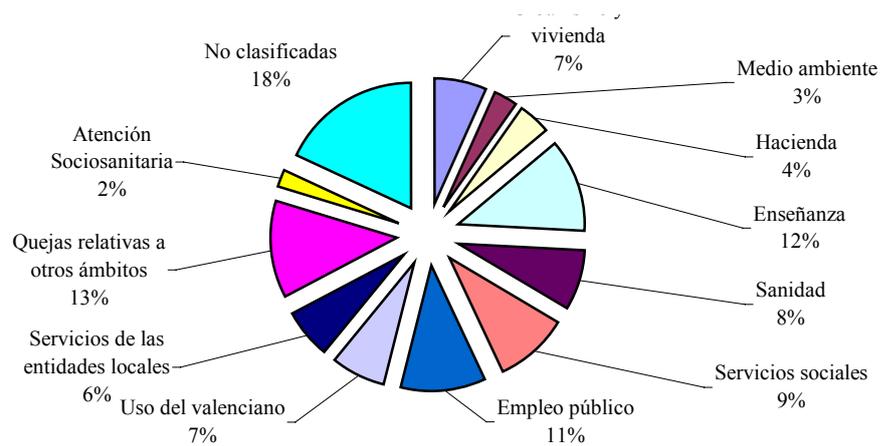
2.1. Situación General.

CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	3.321	85%
Remitidas al Defensor del Pueblo	240	6%
No Admitidas	351	9%
Quejas de Oficio	15	0%
Total de quejas con expediente	3.927	100%



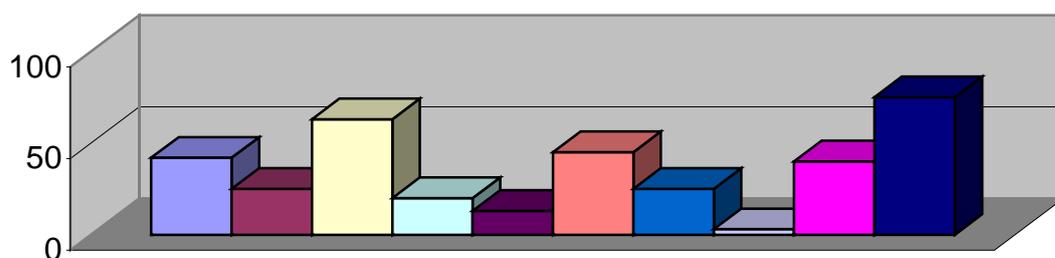
2.2. Quejas no admitidas por áreas.

Área	Quejas
Urbanismo y vivienda	23
Medio ambiente	11
Hacienda	15
Enseñanza	42
Sanidad	27
Servicios sociales	33
Empleo público	38
Uso del valenciano	25
Servicios de las entidades locales	22
Quejas relativas a otros ámbitos	44
Atención Sociosanitaria	8
No clasificadas	63
Total	351



2.3. Causas de no admisión.

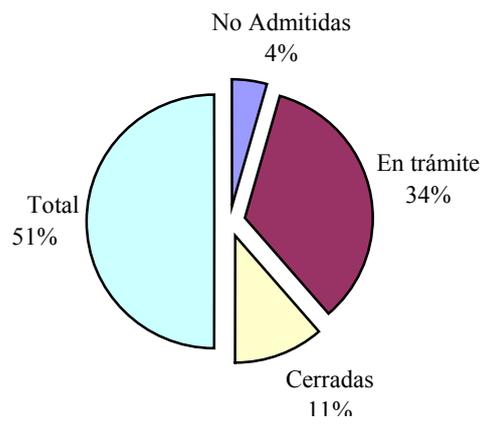
	Nº	%
Asuntos "sub iudice" o resueltos por los tribunales	42	12,0%
Disconformidad con el contenido de resoluciones judiciales	25	7,1%
Cuestiones jurídico-privadas	63	17,9%
Ausencia de interés legítimo	20	5,7%
Quejas presentadas por autoridades	13	3,7%
Inexistencia de pretensión concreta	45	12,8%
Carencia de fundamento en la queja	25	7,1%
Quejas extemporáneas	3	0,9%
No actuación Administrativa previa	40	11,4%
Falta de subsanación de requerimientos	75	21,4%
Total	351	100%



■ Asuntos "sub iudice" o resueltos por los tribunales	■ Disconformidad con el contenido de resoluciones judiciales
■ Cuestiones jurídico-privadas	■ Ausencia de interés legítimo
■ Quejas presentadas por autoridades	■ Inexistencia de pretensión concreta
■ Carencia de fundamento en la queja	■ Quejas extemporáneas
■ No actuación Administrativa previa	■ Falta de subsanación de requerimientos

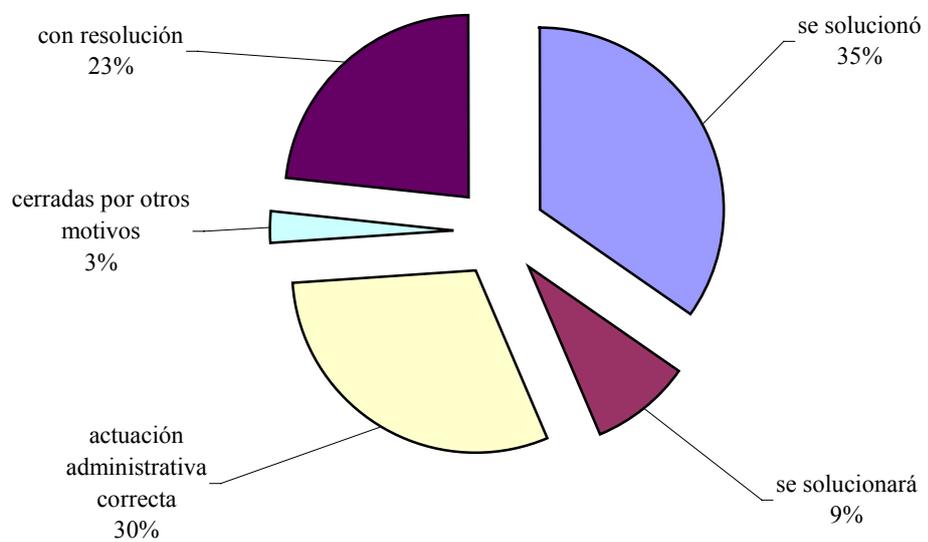
2.4. Quejas del 2008 tramitadas

Estado de las quejas	
No Admitidas	351
En trámite	2680
Cerradas	896
Total	3927



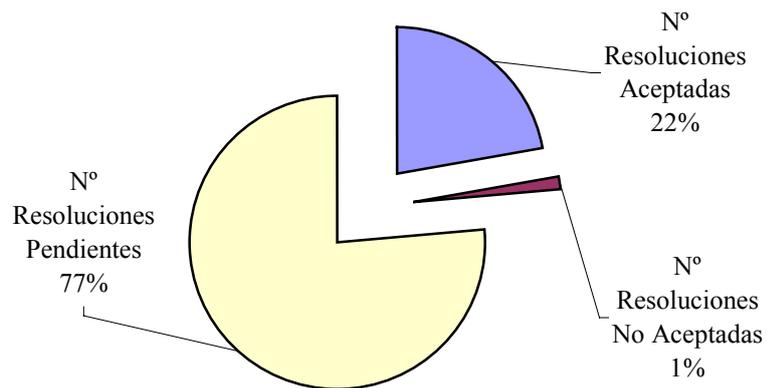
2.5. Forma en que ha terminado la tramitación de las investigaciones de las quejas del 2008

Forma de finalización de la queja	Nº
se solucionó	311
se solucionará	80
actuación administrativa correcta	270
cerradas por otros motivos	25
con resolución	210
Total	896



2.6. Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las Administraciones y grado de aceptación durante el 2008

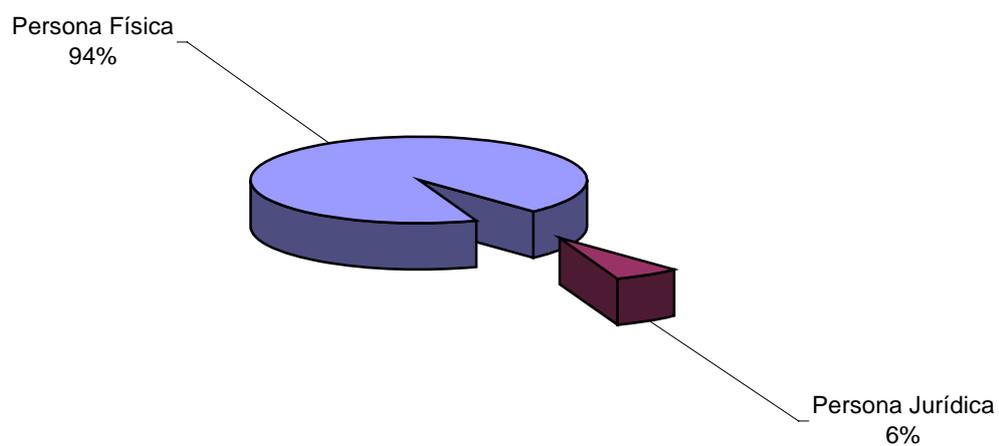
Nº Resoluciones Aceptadas	197
Nº Resoluciones No Aceptadas	13
Nº Resoluciones Pendientes	678
Total Resoluciones	888



3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROMOTORES DE LAS QUEJAS

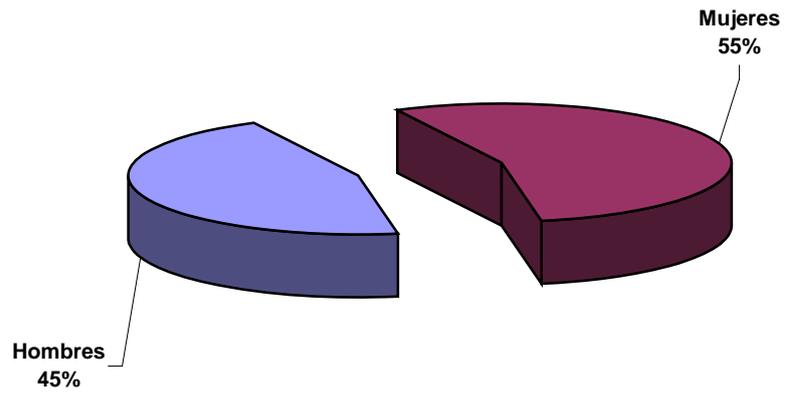
3.1. Por clase de persona

	Nº	%
Persona Física	3.675	94%
Persona Jurídica	252	6%
Total	3.927	100%



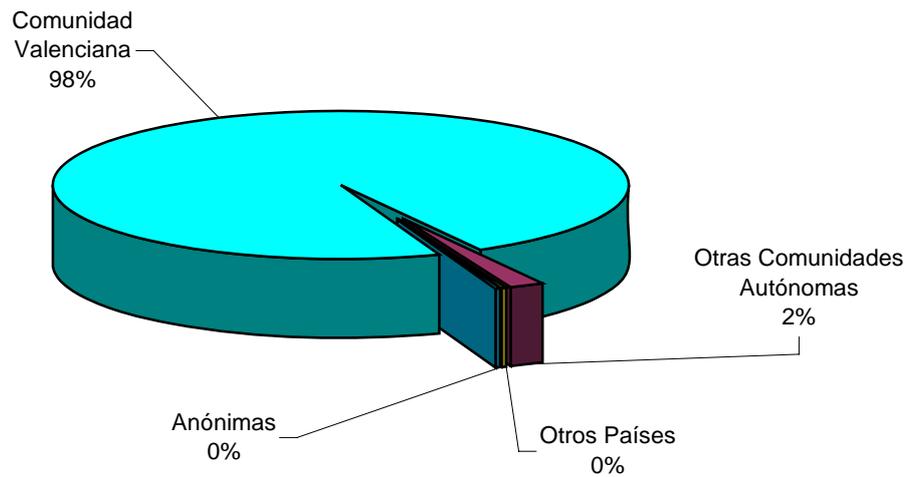
3.2. Por género

	Nº	%
Hombres	1665	45%
Mujeres	2010	55%
Total Personas Físicas	3.675	100%



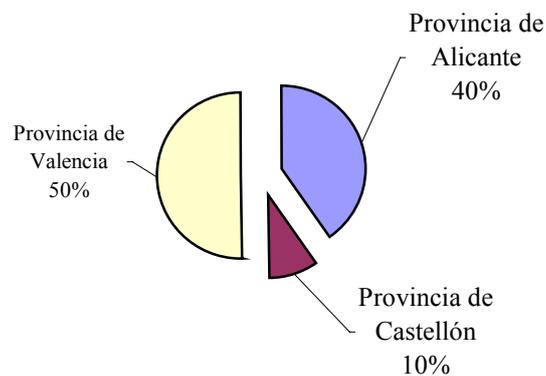
3.3.1. Por la comunidad de origen

	Nº Quejas	%
Comunidad Valenciana	3.831	98%
Otras Comunidades Autónomas	77	2%
Otros Países	7	0%
Anónimas	12	0%
Total	3.927	100%



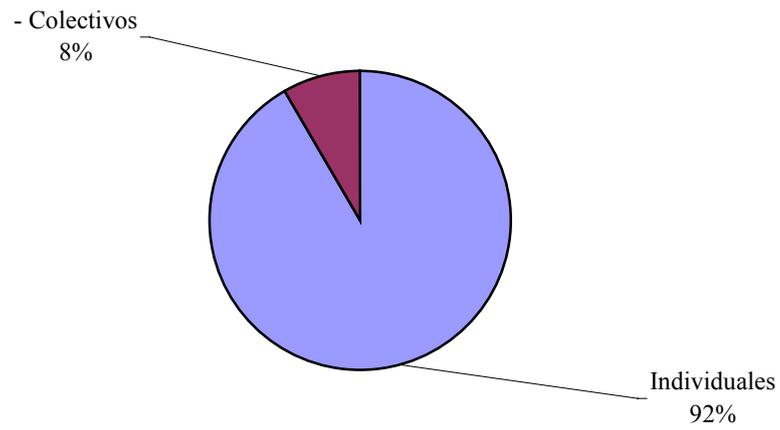
3.3.2. Por la provincia de origen

	Nº Quejas
Total Alicante	1541
Total Provincia de Castellón	369
Total Provincia de Valencia	1921
Total Comunidad	3831



3.4. Clasificación de los expedientes por sujetos interesados

	Nº Quejas	Nº Firmas	%
Individuales	3.595	4	92%
Colectivas	332	0	8%
Total	3.927	4	100%



4. Situación general de la protección de los derechos y libertades en la Comunitat Valenciana.

La justificación de la inclusión de este apartado en el presente Informe radica en la obligación recogida en el artículo 32 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de la institución del Síndic de Greuges, consistente en “*dar cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunidad Valenciana, a que esta Ley se refiere*”, los cuales no son otros que los derechos y libertades fundamentales comprendidos en el Título I de la Constitución española de 1978 y en el Título II del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Con este capítulo inicial se pretende, por tanto, dar cumplimiento a ese mandato legal que se ha de concretar realizando, una valoración del estado de protección de esos derechos a partir del conocimiento directo que de tal situación tiene a través del ejercicio de sus actividades, tratando de especificar el grado de respeto hacia los derechos de la ciudadanía por parte de las Administraciones Públicas valencianas sobre las que el Síndic extiende su ámbito de actuación, esto es, Administración de la Generalitat Valenciana y Administración Local ubicada dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.

Hay que notar que, lógicamente, no se han podido tener en cuenta aquellas vulneraciones de derechos que se hayan podido producir al margen del conocimiento del Síndic de Greuges, así como tampoco las conculcaciones de derechos que escapan al ámbito del control de esta Institución por ser actos de la Administración General del Estado o por haberse cometido por particulares en el ámbito privado.

Este apartado se estructura en distintos bloques temáticos que se corresponden, cada uno de ellos, con los distintos grupos de derechos y libertades a los que se refiere el contenido fundamental de las quejas que llegan hasta la Institución, haciendo, dentro de cada bloque, mención especial a los supuestos que se entiende merecen una atención particular.

El orden de exposición de los bloques de derechos se corresponde con el orden en el que se va reflejando y desarrollando el contenido de las quejas en el Informe, de acuerdo con las áreas de trabajo del Síndic, luego no se pretende, con dicho orden sistemático, establecer una determinada prelación de importancia de unos derechos sobre otros sino, simplemente, se trata de ser positivamente coherente con el contenido del Informe.

4.1. Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda

Los derechos constitucionales afectados son, junto con el de la propiedad, el de participación ciudadana en los asuntos públicos, el de libre empresa, el derecho a un medio ambiente adecuado y, sobre todo, el derecho a una vivienda digna y asimismo adecuada, al que la propia Constitución vincula directamente con la regulación de los usos del suelo en su artículo 47.

No se puede obviar que la ciudad es el medio en el que se desenvuelve la vida cívica, y por lo tanto, que deben reconocerse asimismo los derechos mínimos de libertad, de participación y de prestación de los ciudadanos en relación con el urbanismo y con su medio tanto rural como urbano.

En la actualidad, el urbanismo que demanda la sociedad valenciana debe responder a los requerimientos de un desarrollo sostenible, minimizando el impacto del crecimiento y fomentando la regeneración de la ciudad existente.

El Síndic de Greuges, de conformidad con las directrices de la Unión Europea reflejadas en la Estrategia Territorial Europea o en la Comunicación de la Comisión sobre una Estrategia Temática para el Medio Ambiente Urbano, sigue defendiendo en las recomendaciones y sugerencias emitidas durante el 2008, un modelo de ciudad compacta, advirtiendo de los graves inconvenientes de la urbanización dispersa o desordenada: impacto ambiental, segregación social e ineficiencia económica por los elevados costes energéticos, de construcción y mantenimiento de infraestructuras y de prestación de los servicios públicos.

En este último sentido, el RDL 2/2008, de 20 de junio, Texto Refundido de la Ley de Suelo, ha introducido un requisito nuevo al exigir que, entre la documentación de los instrumentos de ordenación de las actuaciones de urbanización, se deba incluir un informe o memoria de sostenibilidad económica, en el que se ponderará en particular el impacto de la actuación en las Haciendas Públicas afectadas por la implantación y el mantenimiento de las infraestructuras necesarias o la puesta en marcha y la prestación de los servicios resultantes, así como la suficiencia y adecuación del suelo destinado a usos productivos.

Atendiendo al respeto y garantía del cumplimiento del principio de desarrollo sostenible, desde esta Institución hemos defendido en este 2008 que las políticas urbanísticas valencianas deben seguir propiciando el uso racional de los recursos naturales, armonizando los requerimientos de la economía, el empleo, la cohesión social, la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la salud y la seguridad de las personas y la protección del medio ambiente, contribuyendo a la prevención y reducción de la contaminación.

Uno de los principales objetivos de la política urbanística valenciana debe ser garantizar la eficacia de las medidas de conservación y mejora de la naturaleza, la flora y la fauna y de la protección del patrimonio cultural y del paisaje.

Asimismo, resulta necesario proteger el medio rural y preservar los valores del suelo innecesario o inadecuado para atender las necesidades de transformación urbanística.

Dicho lo anterior, en este 2008 hemos tenido ocasión de tramitar quejas en materia urbanística que todavía no tienen por objeto los problemas derivados de la aplicación de la nueva Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV), así como del Decreto 67/2006, de 12 de mayo, Reglamento de Ordenación y Gestión Territorial y Urbanística.

La razón de ello estriba en la generosidad de las disposiciones transitorias de la LUV, las cuales permiten que la anterior Ley 6/1994, de 15 de noviembre, Reguladora de la Actividad Urbanística (LRAU) siguiera aplicándose a los planes y programas urbanísticos que se encontraban incluso al inicio de su tramitación (en la fase de exposición al público) cuando la nueva LUV entró en vigor, de manera que, en la actualidad, muchos de los planes urbanísticos en tramitación por parte de los Ayuntamientos y la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana se siguen rigiendo por la LRAU.

Recordemos que, ante la anunciada entrada en vigor de la nueva LUV se aceleró el paso para iniciar la tramitación de los programas y planes al objeto de que no se regularan por las nuevas disposiciones de la Ley 16/2005 sino por la antigua LRAU. La nueva LUV sólo se empezó a aplicar a los planes y programas que se han presentado desde el 1 de febrero de 2006.

En las investigaciones desarrolladas por el Síndic de Greuges en la investigación de las quejas recibidas en el 2008, hemos exigido el respeto y protección de los siguientes derechos urbanísticos de las personas, que nos parecen fundamentales:

a) Acceder a la información de que dispongan las Administraciones Públicas sobre la ordenación del territorio, la ordenación urbanística y su evaluación ambiental, así como obtener copia o certificación de las disposiciones o actos administrativos adoptados.

A pesar de que formalmente la normativa estatal y valenciana reconocen sobre el papel el derecho de las personas a ser informadas por la Administración Pública del régimen y las condiciones urbanísticas aplicables a una finca determinada, de forma completa, por escrito y en plazo razonable, durante este año 2008 hemos recibido quejas sobre la tardanza o la negativa municipal o autonómica a facilitar la información urbanística interesada por los ciudadanos.

En la mayoría de los casos en los que hemos tenido ocasión de intervenir, las administraciones implicadas tienen problemas para cumplir el tiempo legal de un mes para contestar a las solicitudes de información urbanística, produciéndose la contestación a raíz de la intervención de esta Institución.

El tiempo que tarda la Administración en facilitar la información solicitada al interesado, junto al retraso que luego se produce en algunos casos en contestar al Síndic, provoca que la información se obtenga por el ciudadano muy tarde, cuando, en muchos casos, a efectos prácticos, ya no le resulta útil para defender su posición jurídica, dado que la Administración ha ido adoptando acuerdos que difícilmente el ciudadano puede recurrir sin información alguna.

b) Participar efectivamente en los procedimientos de elaboración y aprobación de cualesquiera instrumentos de ordenación del territorio o de ordenación y ejecución urbanísticas y de su evaluación ambiental mediante la formulación de alegaciones, observaciones, propuestas, reclamaciones y quejas.

En íntima relación con el anterior derecho, también hemos recibido durante este 2008 algunas quejas sobre la falta de contestación a las alegaciones presentadas por los ciudadanos durante los periodos de información pública de los planes urbanísticos y estudios de impacto ambiental.

Y cuando hablamos de falta de contestación no nos estamos refiriendo sólo a la ausencia de respuesta, sino también a los casos en que la respuesta es tan concisa y breve, tan telegráfica, que es como si no se diera contestación alguna.

Esta Institución no se cansa de repetir la importancia que tiene garantizar la legitimación democrática de los planes urbanísticos y evaluaciones de impacto ambiental para asegurar no sólo la legalidad del proyecto, sino también la oportunidad y acierto del mismo.

c) Disfrutar de una vivienda digna, adecuada y accesible, concebida con arreglo al principio de diseño para todas las personas, que constituya su domicilio libre de ruido u otras inmisiones contaminantes de cualquier tipo que superen los límites máximos admitidos por la legislación aplicable, y en un medio ambiente y un paisaje adecuados.

El principal problema de las personas que han acudido al Síndic sigue siendo, año tras año, la falta de una vivienda donde poder desarrollar su vida personal y familiar.

Junto a ello, las personas que gozan de una vivienda, requieren que la misma sea digna, esto es, con una superficie adaptada a sus necesidades familiares, accesible para las personas discapacitadas, con adecuadas condiciones higiénico-sanitarias y sin ruidos o molestias procedentes del entorno exterior.

d) Acceder, en condiciones no discriminatorias y de accesibilidad universal, a la utilización de las dotaciones públicas y los equipamientos colectivos abiertos al uso público, de acuerdo con la legislación reguladora de la actividad de que se trate.

Hemos tenido ocasión de intervenir en los problemas que padecen las personas que compran de buena fe una vivienda y se encuentran con la desagradable sorpresa de que en la construcción de la misma se han cometido infracciones urbanísticas que suelen terminar en importantes sanciones económicas y, en algunas ocasiones, incluso en el derribo del inmueble

Otro foco de conflictos son las viviendas que se entregan a los legítimos compradores sin estar finalizada la urbanización de las calles, la instalación del suministro eléctrico, el abastecimiento de agua potable o las infraestructuras de recogida de aguas residuales y pluviales.

El Ayuntamiento no puede recepcionar las obras de urbanización, al no haberse realizado correctamente, y el urbanizador tampoco las concluye, encontrándose los vecinos en una auténtica situación de desesperación e indefensión que les impide disfrutar de una vivienda digna.

e) Ejercer la acción pública para hacer respetar las determinaciones de la ordenación territorial y urbanística, así como las decisiones resultantes de los procedimientos de evaluación ambiental de los instrumentos que las contienen y de los proyectos para su ejecución.

Las personas que han acudido al Síndic siguen expresando su impotencia ante la pasividad de las autoridades locales y regionales frente a las denuncias y recursos administrativos formulados ante la detección de irregularidades en los proyectos urbanísticos y ambientales.

Como ya apuntamos el pasado año, el excesivo y permanente retraso existente en la jurisdicción contenciosa-administrativa provoca la consolidación de las ilegalidades mediante la ejecución material de los proyectos, de tal manera que, cuando al cabo de unos años, el ciudadano obtiene una sentencia declarando esos vicios de legalidad cometidos, la realidad ya ha sido alterada (se ha generado el impacto ambiental, se han construido los edificios, etc.), y la sentencia no pasa de ser en muchos casos más que una mera declaración simbólica de intenciones sin ningún efecto práctico.

Las investigaciones desarrolladas por el Síndic siguen teniendo una importancia vital para declarar las irregularidades y defectos en que pueden incurrir los proyectos urbanísticos y ambientales, antes de que los mismos se desarrollen en la práctica, puesto que un pronunciamiento contrario de esta Institución puede hacer reflexionar a las autoridades locales y autonómicas en punto a subsanar o corregir las deficiencias detectadas y evitar un impacto irreversible sobre el territorio y el medio ambiente.

4.1.1. Planeamiento urbanístico

Los procedimientos de aprobación de instrumentos de ordenación y de ejecución urbanísticas tienen una trascendencia capital, que desborda con mucho el plano estrictamente sectorial, por su incidencia en el crecimiento económico, en la protección del medio ambiente y en la calidad de vida.

Se precisa asegurar unos estándares mínimos de transparencia, de participación ciudadana real y no meramente formal, y de evaluación y seguimiento de los efectos que tienen los planes sobre la economía y el medio ambiente.

La efectividad de estos estándares exige que las actuaciones urbanizadoras de mayor envergadura e impacto, que producen una mutación radical del modelo territorial, se sometan a un nuevo ejercicio pleno de potestad de ordenación, esto es, a la revisión del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU).

En este sentido, hemos detectado alguna tendencia a desarrollar grandes dimensiones de suelo al margen del PGOU, sin revisarlo previamente, haciendo un uso, en algunas ocasiones, excesivo, de la potestad excepcional y restrictiva de aprobar los llamados “planes parciales de mejora”, de manera que se desvirtúa la planificación general y estructurizante del municipio, incurriendo en el llamado “urbanismo a la carta” a golpe de la iniciativa privada del promotor o urbanizador que pueda estar interesado en

urbanizar en un determinado momento una parte importante de suelo, sin ajustarse al cumplimiento de los mayores requisitos y garantías para la ciudadanía que exige el procedimiento de revisión de un PGOU.

Por otra parte, también se ha comprobado alguna reticencia aislada a la hora de obtener, con anterioridad a aprobar cualquier plan urbanístico, el informe favorable sobre la existencia de recursos hídricos suficientes que tiene que emitir la Confederación Hidrográfica del Júcar, dependiente del Ministerio de Medio Ambiente.

En alguna ocasión, este informe ni siquiera se solicita o se intenta suplantar o sustituir por el informe de otras entidades que carecen de la competencia legal para acreditar la existencia de agua suficiente.

Desde esta Institución no nos cansamos de repetir que no se debe aprobar ni ejecutar un plan urbanístico si no se cuenta con el informe favorable de la Administración Estatal de Aguas (Confederación Hidrográfica del Júcar).

Asimismo, queremos destacar algún problema puntual de coordinación que se ha producido entre la Administración Estatal, encargada de elaborar el informe para acreditar los recursos hídricos suficientes, y la Administración Autonómica y Local impulsora de los planes urbanísticos, quienes, apelando a su autonomía política y administrativa, desean aprobar sus proyectos sin interferencias ni injerencias de la Administración Estatal.

El Síndic de Greuges es consciente de la discusión existente en torno a si el informe de la Confederación Hidrográfica del Júcar es vinculante o no, pero de lo que no cabe duda es que dicho informe resulta preceptivo, es decir, debe ser solicitado en todo caso con anterioridad a la aprobación del plan o proyecto urbanístico que implique un incremento del consumo de agua, y que, además, en caso de ser el referido informe desfavorable, el sentido común aconseja que, salvo que se demuestre el error o la omisión en que pueda haber incurrido el informe del Organismo de Cuenca con otros informes técnicos, el plan o proyecto urbanístico no debe ser aprobado por resultar inviable ante la inexistencia de recursos hídricos suficientes.

Por otro lado, respecto a la evaluación ambiental estratégica de los planes urbanísticos y la declaración de impacto ambiental de proyectos, hay que significar que la legislación valenciana no establece claramente la obligación general de someter al proceso de evaluación de impacto ambiental “a todos” los planes urbanísticos, sino únicamente a los planes generales y a los que reclasifican suelo no urbanizable, de manera que el impacto que la ejecución de otros planes puede tener sobre el medio ambiente no es evaluado en absoluto.

No resulta ocioso insistir, un año más, en la conveniencia de realizar la evaluación ambiental del plan o proyecto urbanístico, cuanto antes, al inicio de su procedimiento de aprobación, con el objeto de que la evaluación ambiental estratégica del plan o programa y la declaración de impacto ambiental de los proyectos sean las que limiten y condicionen la ejecución del plan o proyecto urbanístico y no que se evalúen los efectos sobre el medio ambiente de un plan urbanístico cuando el mismo ya está ultimado, a

punto de ser aprobado definitivamente, y cuya ejecución hace necesaria una declaración de impacto favorable que viabilice a toda costa al proyecto para evitar su inejecución y la pérdida de importantes inversiones económicas efectuadas en ese estado tan avanzado del procedimiento.

4.1.2. Ejecución de los planes urbanísticos

Esta Institución ha venido insistiendo durante el 2008 en la obligación que tiene la Administración Autonómica y la Local de seguir adoptando las medidas necesarias para hacer efectiva la aplicación del principio de participación en la ejecución de los planes urbanísticos, respetando los siguientes derechos de las personas:

- a) Comparecer como interesado, sin necesidad de acreditar legitimación especial, en los procedimientos de tramitación del planeamiento, de ejecución y de disciplina urbanística.
- b) Acceder y obtener copia, en la forma que se determine por cada administración pública de la documentación que obre en los archivos de las administraciones públicas competentes, sin otras limitaciones que las generales establecidas en las leyes.
- c) Ejercer en vía administrativa y judicial, sin necesidad de legitimación especial, las acciones pertinentes para exigir de las administraciones públicas y de los sujetos privados el cumplimiento de la legislación y la ordenación urbanística.

No se puede olvidar que la totalidad de la documentación integrante del planeamiento en vigor debe tener carácter público. Para garantizar su publicidad, las administraciones públicas competentes, además de los anuncios y publicaciones oficiales, deben seguir realizando y manteniendo ediciones actualizadas de los planes y ponerlas a disposición de la ciudadanía, en las oficinas públicas y por internet; insertar íntegramente los planes, actualizando su contenido, en un lugar de la red telemática de que dispongan y que sea de acceso libre y, finalmente, expedir, a solicitud de cualquier persona, certificaciones o copias certificadas de la ordenación urbanística aplicable a unos inmuebles concretos.

La información urbanística debe ser facilitada en un lenguaje claro y sencillo para facilitar su comprensión por las personas afectadas.

Por otro lado, sigue destacando como principal conflicto denunciado la problemática que se produce como consecuencia de la inclusión, dentro del ámbito de un programa de actuación integrada, de las edificaciones consolidadas ya existentes.

La situación que se repite en muchas quejas es la siguiente: los propietarios que construyeron sus viviendas con licencia, o sin licencia hace más de cuatro años –las casas ya no pueden ser demolidas-, se encuentran con que han sido incluidos dentro de una unidad de ejecución a desarrollar mediante un programa de actuación integrada y manifiestan su rechazo a tener que volver a costear unas infraestructuras de urbanización que ya tienen (agua, luz, acceso rodado, etc.), a ceder el 10% de aprovechamiento urbanístico al Ayuntamiento y a sufragar el beneficio industrial del

urbanizador. Se trata de los supuestos de inclusión de suelo clasificado como urbano (consolidado o no consolidado) dentro del ámbito de un programa de actuación integrada.

Seguimos recordando, en las recomendaciones y sugerencias dictadas por esta Institución en el 2008 que, cuando en un sector existan edificaciones previamente consolidadas que, por su tipo, ubicación y uso, sean compatibles con la ejecución de la urbanización, los planes que los desarrollen podrán prever, para las parcelas vinculadas urbanísticamente a cada una de ellas, el régimen de actuaciones aisladas y su clasificación como suelo urbano, siendo obligatorio este tratamiento cuando se trate de viviendas unifamiliares aisladas en uso o en condiciones de ser habitadas.

4.1.3. Incumplimiento de la normativa urbanística

La actividad administrativa de garantía de la legalidad urbanística comprende todas las actuaciones de las Administraciones Públicas con competencias en urbanismo, tendentes a verificar y exigir el cumplimiento de las normas urbanísticas y el planeamiento, así como a sancionar su incumplimiento.

Las Administraciones Públicas desarrollan esta actividad, mediante el sometimiento a la obtención de previa licencia, la compulsión a los administrados al cumplimiento de sus deberes, la imposición de las sanciones que, en su caso, procedan y la restauración del orden urbanístico infringido por actos efectuados en contra de lo establecido en la ordenación urbanística vigente.

En este año 2008, hemos tenido ocasión de investigar quejas en las que los ciudadanos expresan su desesperación ante la pasividad de algunos Ayuntamientos y, en algún caso puntual, de la Generalitat Valenciana, para iniciar los expedientes sancionadores dentro del plazo de caducidad de cuatro años desde la terminación de las obras, y ordenar y, sobre todo, ejecutar, la demolición de las construcciones ilegales; la protección de la legalidad urbanística, si bien, produce efectos perjudiciales para los implicados, está instrumentalizada en beneficio y para una mejor calidad de vida de la comunidad.

Resulta de vital importancia seguir incrementando los medios personales y materiales de los servicios municipales y autonómicos de disciplina urbanística, al objeto de poder tramitar y resolver con prontitud las infracciones urbanísticas que se detecten o denuncien, ya que es un deseo del Legislador Valenciano, expresado en el Preámbulo de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana, reforzar “(...) el carácter inexcusable del ejercicio por las administraciones públicas competentes de sus potestades de restauración del orden urbanístico infringido (...)”.

Esta Institución sigue insistiendo en que, cualquiera que sean los beneficios que para una población pueda traer consigo la realización de actuaciones urbanísticas y edificatorias, debe procurarse que su ejecución no se produzca con infracción de la normativa urbanística, sino de acuerdo con ella, pues sólo así podrá lograrse que, la transformación física del suelo y del espacio que toda actividad constructiva supone, no

introduzca la anarquía en el desarrollo de los núcleos urbanos con la consiguiente degradación de la calidad de vida de su población.

4.1.4. Derechos relativos a la vivienda

El problema más importante que tienen las personas en materia de vivienda sigue siendo el acceso a la misma, especialmente, por parte de determinados colectivos sociales más desfavorecidos: jóvenes, familias con escasos recursos económicos, discapacitados, personas mayores e inmigrantes.

La importante crisis económica que padecemos ha incrementado el número de solicitudes de viviendas de protección pública y, por ende, a pesar de las nuevas viviendas construidas en el 2008, la oferta no puede dar total satisfacción al aumento de la demanda: algunos solicitantes de viviendas ante el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. han acudido al Síndic de Greuges manifestando que llevan varios años esperando una vivienda y que todavía no han podido acceder a ella.

Las serias dificultades económicas por las que atraviesa el sector inmobiliario no se han traducido en una rebaja sustancial del precio de las viviendas, las cuales siguen siendo inasequibles para muchas personas.

A pesar de la progresiva bajada de los tipos de interés de los préstamos hipotecarios – principalmente, el euribor-, las entidades financieras han limitado la concesión de préstamos y, en consecuencia, son muchas las personas que hace unos años podían obtener un préstamo que les facilitara la compra de la vivienda, y ahora, por el contrario, se encuentran imposibilitadas de acceder a la misma sin esa financiación.

Por otra parte, el alquiler de una vivienda sigue sin terminar de resultar atractiva para la ciudadanía, ya que las rentas de alquiler no son muy inferiores respecto a las cuotas hipotecarias a largo plazo para acceder a una vivienda en propiedad.

Junto con las dificultades en el acceso a la vivienda, también queremos destacar la importancia de evitar los efectos negativos que genera el desarrollo insostenible de las ciudades: los asentamientos marginales y degradados con la formación de guetos y los problemas propios de las grandes aglomeraciones urbanas –deterioro del medio ambiente, contaminación, ruidos, residuos y tráfico-.

Conviene destacar que el derecho constitucionalmente reconocido al acceso a una vivienda (art. 47 CE), no lo es a cualquier tipo de vivienda, sino a aquella que reúna requisitos de dignidad y adecuación.

En efecto, todas las personas tienen derecho a acceder a un espacio vital que reúna unas determinadas condiciones de habitabilidad y cuente con unos equipamientos mínimos adecuados, interiores (servicios higiénicos, calefacción, instalación eléctrica, etc.), urbanísticos (abastecimiento de agua, conexión a las redes de alcantarillado, alumbrado público, etc.) y comunitarios (espacios libres y zonas verdes, infraestructura educativa, servicios sanitarios y de asistencia social, equipamientos culturales, etc.).

Desde esta Institución defendemos que las medidas de la Generalitat Valenciana y los Ayuntamientos deben seguir dirigiéndose a hacer efectivo el derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada mediante la articulación de políticas de integración e inclusión social que contemplen la accesibilidad a la vivienda, prestando especial atención al primer acceso a la vivienda, la integración de personas con capacidades reducidas, tanto físicas como psíquicas y sensoriales, la posibilidad de ofrecer el disfrute de la vivienda por familias y personas con menores recursos económicos, la integración de los inmigrantes y de colectivos especialmente necesitados.

La problemática del disfrute de una vivienda digna afecta actualmente a la mayoría de la ciudadanía: desde las dificultades evidentes de los jóvenes –que se emancipan a la edad más tardía de la Unión Europea-, al creciente nivel de endeudamiento de la gran parte de las familias –a pesar del nivel excepcionalmente bajo del euríbor-, pasando por los problemas específicos en materia de vivienda de amplios sectores de la población: inmigrantes, mujeres, familias monoparentales sin recursos, personas mayores y discapacitados.

En este año 2008, hemos tenido ocasión de tramitar quejas sobre las siguientes cuestiones concretas:

- a) la imposibilidad de adjudicar viviendas de protección pública a todos aquellos solicitantes que cumplen con los requisitos legales;
- b) el estado de conservación de algunas viviendas de protección pública propiedad del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.;
- c) la amortización anticipada de créditos hipotecarios en contratos de compraventa de viviendas de protección pública;
- d) la denegación de ayudas y subvenciones previstas en los planes vivienda estatal y autonómico;
- e) la realización de obras para garantizar la accesibilidad de los inmuebles y viviendas para las personas discapacitadas;
- f) los defectos constructivos en viviendas de protección pública y de renta libre; y finalmente;
- g) los desahucios administrativos acordados por el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. ante incumplimientos contractuales de los adjudicatarios de las viviendas de protección pública.

4.2. Derecho a un medio ambiente adecuado

Los asuntos que han accedido durante 2008 a la Institución son de temática variada; destaca por su número, como viene siendo habitual en los últimos años, los problemas relacionados con el ruido.

La protección de los ciudadanos frente a este tipo de contaminación ha recibido numerosos apoyos desde todas las instancias jurisdiccionales tanto españolas como comunitarias europeas.

En las resoluciones emitidas por esta Institución en la materia se recuerda a las Administraciones competentes, tanto la local como la autonómica, la jurisprudencia adoptada tanto por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana como por el Tribunal Supremo y el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

La sólida doctrina jurisprudencial emanada por dichos Tribunales permite conectar la indemnidad frente al ruido con derechos constitucionales del máximo rango de protección, como son los derechos a la inviolabilidad del domicilio, a la salud, a la vivienda digna, o a un medio ambiente adecuado. Se recuerda, asimismo, a las Administraciones que la inactividad frente a este tipo de problemas viene siendo reconocida en los Tribunales como elemento generador de responsabilidad patrimonial.

Este tratamiento de los asuntos permite que muchos de ellos lleguen a soluciones satisfactorias, solucionándose o entrando en vías de solución los problemas presentados por los ciudadanos. Estos tienen que ver, como suele ser habitual, principalmente con establecimientos, tanto de ocio como de carácter industrial, en cuya actividad se producen molestias. Las situaciones son de lo más variado, existiendo quejas por actividades que entran en funcionamiento sin licencia ambiental o sin licencia de funcionamiento, junto a otras que afectan a actividades autorizadas pero que, a pesar de ello, generan molestias.

Se ha venido insistiendo por parte de la Institución que el funcionamiento no autorizado debe merecer la aplicación de la medida cautelar de suspensión de la actividad junto con la apertura del correspondiente expediente sancionador; para los establecimientos con licencia, venimos reiterando que debe ejercerse la actividad inspectora e imponer las medidas correctoras que resulten precisas.

Junto a los establecimientos, nos hemos encontrado con otro tipo de fuentes de contaminación acústica de contenido diverso, pudiendo citar el funcionamiento de casales falleros, los comportamientos incívicos entre vecinos o los ruidos procedentes del tráfico de vehículos a motor. En todos los casos hemos efectuado las correspondientes recomendaciones instando a las Administraciones competentes a adoptar las medidas necesarias, tanto de tipo sancionador como preventivo, para evitar o al menos minimizar estos hechos.

La Ley valenciana 2/2006 de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental, que desarrolla en nuestro ámbito la legislación básica ambiental del Estado, y que regula la autorización ambiental integrada así como la licencia ambiental,

proporciona instrumentos fundamentales para garantizar la calidad de vida de los ciudadanos y su aplicación debe ser efectiva.

Debemos destacar de nuevo la necesidad de actuar en la prevención y corrección estructural de estas situaciones, para lo que la normativa sectorial sobre contaminación acústica -Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Protección contra la Contaminación Acústica-, establece mecanismos de gran interés como son la planificación acústica o la posibilidad de declarar determinadas zonas en situación de saturación acústica. Como ya hemos hecho en informes anuales precedentes, debemos incidir en la necesidad de desarrollar al máximo estas posibilidades en los municipios de la Comunidad Valenciana.

Otro de los campos en los que esta Institución ha tenido que intervenir para procurar la corrección de deficiencias en las conductas administrativas ha sido el acceso a la información ambiental. En este tipo de asuntos la iniciación de la queja suele deparar la solución del conflicto sin necesidad de emitir pronunciamientos específicos.

Se han recibido quejas procedentes de diversos colectivos de defensa del medio ambiente tanto por no haber obtenido respuesta alguna a sus peticiones de información como por haber obtenido respuestas parciales o insuficientes; en algún caso se ha denegado la información por entender que ciertas cuestiones exceden el ámbito ambiental, resultando cuanto menos dudosa esta interpretación dado el alcance expansivo de esta materia y su carácter transversal en numerosas políticas administrativas.

Los problemas relacionados con el funcionamiento de determinadas industrias, especialmente en lo referente al tratamiento de sus emisiones y residuos, ha sido objeto de análisis en algunas quejas. En estos casos, es necesario analizar tanto el contenido de los títulos de funcionamiento con que cuentan las citadas actividades como el cumplimiento de las condiciones fijadas en los mismos.

Las emisiones a la atmósfera de productos tóxicos ha sido objeto de evaluación en alguna queja, como se verá en la relación temática en materia ambiental.

No hay que olvidar la problemática recurrente de las emisiones de radiaciones no ionizantes que producen las instalaciones de telefonía móvil. En este tema nos hemos centrado básicamente en comprobar si las citadas instalaciones cuentan con las correspondientes licencias urbanísticas o ambientales, así como en su defecto, si se han actuado las potestades correspondientes de restauración de la legalidad.

En cuanto a la problemática ambiental asociada a la implantación de parques eólicos en la Comunidad Valenciana, en el marco del Plan de Acción Territorial que regula esta cuestión -Acuerdo de 26 de julio de 2001, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Plan Eólico de la Comunidad Valenciana-, y en particular en las zonas 3, 9 y 14 previstas en dicho Plan, los expedientes en curso han venido finalizando a lo largo del año, constatándose algunas discrepancias entre la posición mantenida por esta Institución y la manifestada por la Administración autonómica.

Esta Institución mantiene el pleno convencimiento de la necesidad y conveniencia de fomentar las energías renovables, y en particular la energía eólica, así como otras, como la solar, biomasa, etc; la potenciación de este tipo de alternativas es un aspecto incontestable, pero su implantación debe realizarse con el máximo respeto a los valores ambientales y los factores sociales y económicos implicados, de manera que se hagan compatibles tales aspectos; esto último es lo que se pretende garantizar con nuestra intervención en los asuntos que se nos han sometido por los ciudadanos a nuestra consideración.

Cabe destacar finalmente la continuidad de algunos problemas detectados en relación con la custodia y cuidado de animales, lo que atiende principalmente a la prestación del servicio municipal correspondiente. En estos casos hemos tratado de incidir en la necesidad de que se incrementen los medios necesarios para dotar a las instalaciones de custodia de las mejores condiciones posibles, con el objeto de proporcionar un tratamiento adecuado a los animales.

4.3. Derechos relativos a la Hacienda Pública

Los principios fundamentales de nuestro Derecho Tributario se encuentran recogidos en los arts. 31 y 133.2 de la Constitución española de 1978: generalidad, igualdad, capacidad económica, no confiscatoriedad, progresividad y seguridad.

Concretamente, el art. 133.2 indica que las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales podrán establecer y exigir tributos de acuerdo con la Constitución y las Leyes. El citado artículo reconoce, por tanto, la potestad que habilita a las Comunidades Autónomas y a las Corporaciones Locales a actuar en el terreno tributario.

Por lo que se refiere a las Administraciones Locales, el art. 142 de la Constitución señala que las Haciendas Locales deberán disponer de los medios suficientes para el desempeño de las funciones que la Ley atribuye a las Corporaciones respectivas y se nutrirán fundamentalmente de tributos propios y de las participaciones en los del Estado y las Comunidades Autónomas.

En materia de Hacienda Pública hay que diferenciar, sustancialmente, tres tipos de casuística; una, que está relacionada con los impuestos o gestión tributaria que corresponde a la Hacienda estatal; otra, a los tributos gestionados por la Generalitat y, finalmente, otra que tiene que ver con los impuestos y tributos de las Entidades Locales de la Comunitat Valenciana.

En lo que se refiere a las quejas relativas a la Hacienda estatal, al tratarse de actuaciones de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, dependiente orgánicamente del Ministerio de Economía y Hacienda, desde esta Institución se da traslado de las mismas al Defensor del Pueblo para su tramitación.

Respecto a los tributos gestionados por la Generalitat, destacar las quejas relativas al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y al Impuesto de Sucesiones y Donaciones.

En cuanto a los impuestos y tributos gestionados por las Entidades Locales de la Comunitat Valenciana destacar las quejas relacionadas con el Impuesto de Bienes Inmuebles, Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, tasa por recogida de residuos sólidos urbanos, tasas por utilización privativa de dominio público (entre ellas, los vados permanentes), tasas por participar en pruebas selectivas convocadas por las Administraciones Públicas, así como otros ingresos de derecho público.

4.4. Derecho a la educación

El art. 27 de la Constitución Española reconoce a todos los ciudadanos el derecho a la educación; derecho que tiene por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales.

El derecho genérico a acceder al sistema educativo, cuyos beneficiarios son todos los ciudadanos españoles, sin discriminación alguna por razones ideológicas, religiosas, sociales, de sexo, raza o nacimiento o de cualquier otra índole, así como los extranjeros menores de edad, engloba el acceso a una enseñanza básica, gratuita y obligatoria, a la obtención de la titulación académica correspondiente y al acceso al sistema público de becas, ayudas y subvenciones, comprendiendo una serie de derechos conexos entre sí entre los que destacan los siguientes:

- a) Derecho a la escolarización pública y gratuita en la enseñanza básica obligatoria.
- b) Derecho a la libre elección de centro.
- c) Derecho a la creación de centros docentes.
- d) Derecho a la compensación de desigualdades en el ámbito educativo.
- e) Derecho a la participación.
- f) Derecho a unas infraestructuras educativas dignas.
- g) Derecho a una docencia en condiciones de convivencia.

Y es en este ámbito de derechos donde está legitimada la intervención del Síndic de Greuges para tramitar las quejas que la ciudadanía valenciana somete a su consideración y que vienen referidas respecto al año 2008, fundamentalmente, y al igual que en ejercicios anteriores, a los procesos de admisión y matriculación de alumnos, a la adecuación de las instalaciones docentes y deportivas, la exigencia de dotación de medios materiales y humanos precisos para atender a los menores con necesidades educativas.

No obstante, debemos significar que no constituye función de esta Institución determinar el contenido efectivo de las políticas educativas a realizar, sino de la detección de los problemas suscitados y, en concreto, en las condiciones de escolarización, correspondiendo a la Administración Educativa, en el marco de las funciones de autoorganización que en este ámbito le vienen asignadas, adoptar las políticas que estime adecuadas para su solución, sea ésta la ampliación de centros docentes, la construcción de nuevos edificios escolares o la adopción de las medidas precisas para que los centros cuenten con las instalaciones docentes y deportivas

adecuadas que garanticen una educación de calidad y en condiciones de seguridad, y realizar los estudios precisos para determinar la demanda real existente para proceder al diseño y ejecución efectiva de las políticas que resulten adecuadas para satisfacer la demanda existente (real y potencial) de puestos escolares, dotando con ello de mayor efectividad al principio de escolarización de menores en centros próximos a sus domicilios.

Hay que tener en cuenta que la Generalitat Valenciana tiene competencia plena en materia educativa para la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión (art. 49.3 y 53 del Estatuto de Autonomía).

En cuanto a los procesos de admisión del alumnado en centros sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, la Generalitat Valenciana ordena dichos procesos para que los alumnos puedan ser escolarizados en los centros más cercanos a sus domicilios o en los que ya estén matriculados sus hermanos, teniendo en consideración los criterios del lugar de trabajo de sus padres o tutores legales, la renta anual de la unidad familiar, etc.

Conviene tener presente que el derecho a un puesto escolar no se discute, por cuanto no sólo existen plazas suficientes para atender la demanda de puestos escolares, sino que la escolarización obligatoria está garantizada legalmente y deben, en definitiva, los poderes públicos velar y garantizar a todos los alumnos un puesto escolar gratuito en su propio municipio o en una localidad, cercana a éste, prestándoles de forma gratuita los servicios de comedor y transporte escolar, en este último caso, y la posibilidad de que puedan ser beneficiarios de ayudas y becas al estudio.

En este sentido, cuando estos derechos son puestos en peligro o vulnerados por la Administración, según las quejas presentadas por las personas que acuden a esta Institución, el Síndic de Greuges interviene en defensa, en última instancia, de los derechos fundamentales, y entre ellos, el derecho a la educación, consagrados en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Tal y como se puede comprobar en el apartado “Sugerencias y Recomendaciones” de nuestra página web, son constantes las resoluciones emitidas en materia educativa.

Así, por ejemplo, se ha recomendado a la Administración que se vigilen los procesos de admisión de alumnos, sobre todo, en el nivel de educación infantil; que progresivamente se incremente el número de unidades de este nivel educativo y que se extiendan los beneficios de los servicios complementarios de transporte y comedor escolares también al alumnado de educación infantil (actualmente excluidos de los mismos por ser precisamente este nivel voluntario, aunque gratuito).

Consideramos que en la sociedad actual, en la que no es infrecuente que ambos progenitores trabajen y en la que existe gran cantidad de familias monoparentales, una de las vías más eficaces para conciliar la vida familiar y laboral, es que sus hijos obtengan plaza en educación infantil y sean beneficiarios de los citados servicios complementarios de comedor y transporte.

No se puede sino concluir la extraordinaria importancia de las escuelas infantiles y de los servicios complementarios de transporte y comedor escolar, ya que no podemos compartir la visión de la educación infantil y de los servicios que a ella van unidos, como servicios meramente asistenciales y, por ello, de prestación voluntaria para las Administraciones Públicas; todo lo contrario, éstas deben seguir asignando recursos económicos y satisfaciendo necesidades, y no hacerlo tan sólo en la medida en que lo permitan los excedentes de recursos que se deriven de la prestación educativa calificada de obligatoria.

Entendemos que las actuaciones de la Generalitat, en la medida que tiene transferidas todas las competencias en materia educativa, deben ir dirigidas a incrementar el número de centros de educación preescolar e infantil sostenidos con fondos públicos y facilitar las adaptaciones de jornadas en los centros para una mejor conciliación de la vida laboral y familiar.

Por otra parte, cabe señalar que las quejas referidas a la falta de dotación de profesionales que asistan a menores con necesidades educativas especiales, también, por desgracia, han sido motivo de especial atención por el Síndic de Greuges.

En las diferentes resoluciones emitidas como consecuencia de la tramitación de las quejas, cuyo núcleo central venía determinado por esa falta de dotación de profesionales para atender a los menores que padecen una situación de discapacidad en el ámbito educativo, hemos tratado de establecer y recordar a la Administración Educativa cuáles son los principios, objetivos y fundamentos que establece la normativa sectorial aplicable en relación con las personas con discapacidad en general y, en particular, respecto a aquellas con necesidades educativas especiales.

En definitiva, esta Institución, una vez más, ha tratado de destacar el derecho, del que son titulares quienes tienen necesidades educativas especiales, a que la Administración les facilite el acceso a los recursos, medios materiales, ayudas específicas, profesionales especializados, etc., para su participación en el proceso de aprendizaje en condiciones de igualdad respecto a los demás alumnos, de modo que puedan alcanzar los objetivos educativos establecidos con carácter general para todo el alumnado.

Esta es una problemática en la que están involucradas diferentes Consellerías como son las de Educación y Economía, Hacienda y Empleo, por lo que resulta necesario seguir mejorando la coordinación entre ellas para atender las necesidades educativas especiales.

El Síndic de Greuges, en los diferentes expedientes tramitados sobre esta problemática, ha dirigido su discurso principalmente a recordar que la situación de atención a las personas con necesidades educativas especiales debe ser analizada partiendo de los principios y la filosofía asentada por el artículo 49 de la Constitución española y de la normativa dictada a su abrigo, de modo que el objetivo final que la actuación de los poderes públicos debe perseguir en este ámbito, y en la medida de sus posibilidades garantizar, es la mejora de la calidad de vida de este grupo heterogéneo de personas, mediante la consecución de su plena integración social y, por ello mismo, mediante el pleno logro de su igualdad efectiva con el resto del grupo social.

En el ámbito educativo, la satisfacción de estas obligaciones se concretaría, como bien asume y destaca la normativa vigente al respecto, en la necesidad de proceder a la dotación de cuantos medios materiales y humanos resulten precisos y, de manera especial, por constituir una problemática que esta Institución ha abordado en numerosas actuaciones en el 2008, a la elaboración y consecuente aplicación de una normativa que asegure, efectivamente, la pronta dotación de los medios personales en casos de bajas o ausencias del profesorado encargado de la atención a este tipo de alumnado.

4.5. Derecho a la salud

Durante el año 2008 caben resaltar dos iniciativas legislativas valencianas en materia sanitaria, concretamente, la Ley 6/2008, de 2 de junio, de Aseguramiento Sanitario del Sistema Sanitario Público Valenciano y la Ley 8/2008, de 20 de junio, de los Derechos de Salud de Niños y Adolescentes.

La Ley 6/2008 tiene por objeto regular, en el ámbito del sistema sanitario público de la Comunitat Valenciana, el Sistema de Información Poblacional (SIP) de la Conselleria de Sanidad y la Tarjeta Sanitaria Individual de la Comunitat Valenciana, los requisitos para el acceso a las prestaciones sanitarias del sistema sanitario público de la Comunitat Valenciana según los grupos y modalidades de aseguramiento y, por último, las prestaciones sanitarias a que da derecho cada modalidad de aseguramiento y el régimen de financiación pública de las mismas.

Por otro lado, la Ley 8/2008, de acuerdo con su exposición de motivos, tiene como finalidad que los niños y adolescentes de la Comunitat Valenciana tengan garantizado su derecho a la salud en su sentido más amplio, apostando, claramente, por la integración social de los niños con su enfermedad o discapacidad.

En dicha Ley se enumeran derechos específicos relacionados con el nacimiento y la lactancia materna, así como se articulan los derechos de promoción de la salud, prevención de minusvalías psíquicas y físicas, exámenes de salud y calendario vacunal, medidas para favorecer los conocimientos de puericultura de todos aquellos que son responsables del cuidado de los niños, así como la atención sanitaria del menor, destacando la eliminación de barreras arquitectónicas, confort, separación de las zonas pediátricas de las de adultos y la importancia de facilitar que los niños puedan estar acompañados por sus padres o tutores en las instituciones sanitarias.

También se recogen los derechos propios del niño hospitalizado, desarrollando aspectos importantes de la hospitalización como son las aulas escolares, que posibilitan a los niños no interrumpir su aprendizaje escolar, los espacios lúdicos y biblioteca y el derecho a la información, la elección y el consentimiento informado de los menores, en armonía con los deberes de los padres o tutores.

Por último, se alude a la salud de los adolescentes por considerar que en esta etapa se presentan unas necesidades específicas que deben tener también respuestas específicas.

No cabe duda, que ambas normas tendrán repercusión en las distintas actuaciones que realizamos desde esta Institución.

Efectivamente, el Síndic de Greuges, de acuerdo con el art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas que velará por los derechos reconocidos en el Título I de la Constitución española en el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Autónoma Valenciana.

El Título I de la Constitución, en su art. 43 reconoce el derecho a la protección de la salud, siendo competencia de los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios. Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional, el derecho que tienen los ciudadanos a contar con una cobertura sanitaria que responda de forma inmediata y eficaz.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana corresponde a la Consellería de Sanidad el cumplimiento de ese mandato constitucional.

A lo largo del año 2008, han continuado muchas de las problemáticas sanitarias estudiadas otros años, si bien podemos destacar en este epígrafe los resultados de la queja de oficio, iniciada durante el año 2007, relativa a la falta de aplicación de la anestesia epidural en todos los hospitales públicos valencianos.

Suele ser una queja que expresan muchas mujeres la de que algunos hospitales no presten la suficiente atención al dolor que padecen durante el parto. Hasta hace bien poco, sus reclamaciones no han tenido la suficiente consideración, sobre todo, si se aborda el fondo de la cuestión, el sufrimiento o dolor innecesario que, técnicamente, con la ciencia médica de su lado, bien podría quedar solventado o, al menos, paliado.

Como es bien sabido el proceso del parto es doloroso, incluso extremadamente doloroso y curiosamente es, de todos estos procesos que provocan dolor, el único para el que no está asegurada la calidad asistencial exigible.

La literatura científica nos revela cómo entre las diversas técnicas que existen para disminuir e incluso eliminar el dolor se encuentra la anestesia epidural, por lo que desde el Síndic de Greuges hemos sugerido a la Administración sanitaria que continúe agilizando la fórmula que permita la efectiva implantación de la técnica de “anestesia epidural obstétrica” corrigiendo algunas desigualdades territoriales, garantizando la igualdad de acceso a la aplicación de dicha técnica y dotando los medios materiales y humanos precisos para mejorar la calidad asistencial de las pacientes.

Otros temas abordados este año, han sido la transferencia de la sanidad penitenciaria a la Comunitat Valenciana y los derechos de algunos colectivos religiosos en relación a su derecho a ser intervenidos quirúrgicamente por medios alternativos no sanguíneos.

Destacar, por último, el inicio de la actualización del Informe Especial sobre la “Situación de las Personas que tienen Enfermedades Mentales y de sus Familiares” que se presentó a Les Corts en el año 2003.

4.6. Derecho a la protección y asistencia sociales y a la atención socio-sanitaria (menores, mujeres, personas mayores, discapacitados).

La legitimidad del Síndic de Greuges para investigar y valorar el funcionamiento de los Servicios Sociales, autonómicos y locales, viene dada, en primer lugar, por el contenido de lo dispuesto en los artículos 9 y 14 de la Constitución, al tratar ambos de la dignidad de la persona, de la igualdad y de remoción de obstáculos que puedan impedir la efectiva igualdad entre todas las personas. Estos artículos, se sitúan como pórtico de entrada a los derechos fundamentales reconocidos en el Título I de la Constitución (arts. 39, 41, 49 y 59) y en nuestro Estatuto de Autonomía (arts. 10 y 13).

Queremos destacar la ratificación por el Estado Español en 2008 de la Convención sobre derechos de las personas con discapacidad, celebrado en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, cuyo propósito es promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas con discapacidad y promover el respeto de su dignidad inherente.

Respecto a las distintas materias investigadas en 2008, en relación con la eliminación de las barreras arquitectónicas, el Síndic de Greuges ha vuelto a insistir en que la eliminación de las barreras arquitectónicas que se hallan presentes en nuestras ciudades y sus espacios públicos, y que impiden la adecuada movilidad de las personas con movilidad reducida y, con ello, el adecuado disfrute de sus derechos en régimen de plena integración e integridad, constituye uno de los elementos centrales que deben coadyuvar de manera decisiva a la superación de las situaciones de desigualdad que padecen en la actualidad éstas personas.

En este sentido, con ocasión de la tramitación de varias quejas presentadas durante este año, se nos volvió a plantear el problema sobre plazas de estacionamiento reservadas a discapacitados y la difícil situación de aparcamiento para personas con movilidad reducida. Igualmente, el transporte adaptado para personas con discapacidad ha constituido otro de los aspectos analizados, particularmente, el supuesto de interrupciones en la prestación del servicio público de transporte y la puesta a disposición a los usuarios discapacitados de transporte alternativo no adaptado.

Por otra parte, la dificultad en resolver con rapidez los expedientes de calificación de minusvalía se ha vuelto a poner de manifiesto, como en años anteriores, constituyendo, como se destaca en el texto del Informe, una materia que representa casi el sesenta y dos por ciento de los expedientes que tramita esta Institución en materia de Servicios Sociales.

En relación con esta problemática, hemos podido comprobar que, a pesar de los esfuerzos realizados por la Administración autonómica, el período de tramitación continúa excediendo del legalmente previsto.

La calificación de minusvalía es importante como puerta de acceso a diversos tipos de ayudas (plazas de aparcamiento, subvenciones para la eliminación de barreras arquitectónicas en viviendas, cupos en oposiciones, contratos de trabajo especiales, etc.), habiendo recomendando nuevamente a la Consellería de Bienestar Social que siga adoptando cuantas medidas sean necesarias para que los plazos se reduzcan al mínimo posible a fin de evitar perjuicios a las personas afectadas.

Otro problema investigado por esta Institución ha sido la suspensión, por parte de algún Ayuntamiento, de la prestación de los servicios sociales comunitarios tradicionales como es el servicio de ayuda a domicilio.

En otro orden de cuestiones y, en relación con **la atención a la familia y menores**, esta Institución, de oficio, inició una investigación sobre la posible situación de desamparo de dos menores, de cuyo resultado se da cuenta en el apartado del presente Informe titulado “quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges”.

El desalojo de 65 familias que ocupaban las viviendas que el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. tiene en el Barrio Virgen del Carmen en Alicante, concretamente en la calle conocida como “el Callejón de la Muerte”, ha sido probablemente la investigación de oficio más destacable, de cuyo resultado se da cuenta en el apartado correspondiente.

La grave situación social en la que se encontraron las familias desalojadas y los derechos de fundamentales de primer orden que resultaban afectados, la protección de la familia y los menores y el derecho a una vivienda digna fueron determinantes para acordar la apertura de una queja de oficio con el objeto de solucionar el problema de falta de vivienda de las personas desalojadas y sus hijos, así como garantizar una constante, intensa y e individualizada intervención social con las familias afectadas.

En lo concerniente a la atención a la tercera edad, los conflictos de familiares y tutores respecto a determinados aspectos de funcionamiento de las residencias donde permanecen sus mayores; la situación de riesgo que presentan algunas personas debido a su situación de incapacidad motivada por demencia senil y las reclamaciones de obtención de plazas públicas en residencias para “nuevos” solicitantes, han sido objeto de nuestra intervención, especialmente, ante el hecho de que las convocatorias públicas sólo han contemplado ratificaciones de beneficiarios y no los “nuevos” accesos, determinando un desvío para los nuevos solicitantes de estos recursos, sean o no dependientes, al previo reconocimiento de sus situación de dependencia, con lo que se colapsa el SAAD (Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia) y los no dependientes ven demorado el ingreso en el recurso.

Por otra parte, en materia de prestaciones económicas, hemos investigado algunas reclamaciones por algún retraso puntual en el percibo de las prestaciones económicas individualizadas por acogimiento familiar, al entender que corresponde a la Administración cumplir con el deber legal de respetar los plazos de pago previstos en las correspondientes convocatorias, puesto que los menores acogidos generan gastos día a día y no se debe sobrecargar a la familia acogedora con unos perjuicios que no tienen el deber jurídico de soportar.

En cuanto a **los derechos de naturaleza socio-sanitaria**, queremos recordar que la necesidad de actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para la atención de aquellas personas que por su enfermedad así lo precisan, y la garantía de la continuidad de los servicios mediante la adecuada coordinación de las instancias administrativas correspondientes, justificó que, en ejercicios anteriores, optásemos por dedicar en este Informe un apartado especial a estas cuestiones con el objetivo de poder realizar un mejor seguimiento.

Las personas que padecen enfermedades mentales y quienes les rodean han sido, como en años anteriores, los principales destinatarios de nuestras investigaciones.

En esta materia, queremos destacar aprobación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, conocida usualmente como **la Ley de la Dependencia**.

Como es sabido, dicha Ley encomendó a las Comunidades Autónomas un amplio conjunto de competencias. En nuestra Comunitat y, en virtud de la delegación de competencias, se produjo la aprobación del Decreto 55/2007, por el que se crea el Consejo Interterritorial de Servicios Sociales, promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia, y del Decreto 171/2007, de 28 de septiembre, por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento del Derecho a las prestaciones del Sistema Valenciano para las personas dependientes; asimismo, se aprobaron dos órdenes de desarrollo: la Orden de 5 de Diciembre, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el procedimiento de aprobación del programa individual de atención, y la Orden, también de 5 de diciembre, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso a las ayudas económicas del Programa de Atención a las personas y a sus familias en el marco del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunitat Valenciana.

Tras la aprobación de esta Ley, y su normativa de desarrollo, esta Institución ha tenido ocasión de realizar diversas actuaciones en relación con esta problemática.

Por un lado, se acordó la apertura de una investigación de oficio sobre la aplicación de la Ley de la Dependencia (queja nº 071406), de cuyo resultado se da cuenta en el apartado del presente Informe dedicado a la atención socio-sanitaria.

Por otra parte, y a partir del mes de septiembre de 2007, se comenzaron a recibir quejas que denunciaban la dificultad de obtener con rapidez el reconocimiento de la situación de dependencia.

En este año 2008, se han presentado un total de 1.864 quejas en relación con la Ley de la Dependencia y, en la tramitación de las mismas, hemos tratado de lograr el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Institución en la queja de oficio incoada en el 2007 y que aparecen reflejadas en el apartado del presente Informe dedicado a la aplicación de dicha Ley. Nuestras recomendaciones mantienen la más absoluta actualidad.

4.7. Derechos relativos al empleo público (acceso, provisión de puestos, retribuciones, derechos sindicales, condiciones de trabajo)

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

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

En este sentido, el artículo 49.1 de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, por la que se aprueba el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, reconoce a la Generalitat Valenciana la competencia exclusiva sobre la organización de sus Instituciones de autogobierno y, en íntima conexión con el mismo, su artículo 50.1 atribuye a la Generalitat el desarrollo legislativo y régimen jurídico propio de su Administración y entes públicos dependientes de ella, así como el régimen estatutario de sus funcionarios en el marco de la legislación básica del Estado.

Consecuentemente, el Síndic de Greuges está legitimado para intervenir garantizando los derechos que afectan a la Función Pública Autonómica y Local, en este sentido, a lo largo del año 2008 destacamos las siguientes actuaciones: quejas que afectan a los procesos de selección de personal, incidencias en los sistemas de provisión de puestos de trabajo, retribuciones, jornada laboral, conciliación de la vida familiar y laboral, derechos sindicales, el régimen sancionador o la carrera profesional.

Respecto a cuestiones relativas a la Función Pública se ha iniciado en el año 2008 una queja de oficio y sigue en trámite otra iniciada en 2007.

En el anterior Informe referíamos que se había promulgado el Estatuto Básico del Empleado Público (término que, por cierto, hemos utilizado siempre, huyendo del de Función Pública, porque refleja la diversidad de estatutos jurídicos de los servidores públicos profesionales) y presumíamos que en años próximos deberían promulgarse las Leyes de Empleo Público de la Administración General del Estado y de cada una de las Comunidades Autónomas. Sin embargo, salvo la Gallega, ni la Administración General del Estado, ni el resto de Comunidades Autónomas, entre ellas, la Valenciana, lo han hecho hasta el momento.

4.8. Derechos relacionados con la prestación de otros servicios públicos por entidades locales

En cuanto a la evolución de las quejas respecto al año pasado, no se aprecian cambios significativos. Los temas relativos al abastecimiento del agua potable, la adecuada pavimentación, alumbrado y estado de conservación de las vías públicas urbanas, la recogida de residuos sólidos, la ordenación y control del tráfico y transporte urbano y las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, siguen centrando la atención mayoritaria de las personas que han acudido al Síndic de Greuges en el 2008.

La ciudadanía es cada vez más exigente a la hora de demandar a los poderes públicos locales una adecuada prestación de los servicios de interés general que afectan a las colectividades vecinales. Ya no se conforman con que los servicios públicos se presten de cualquier manera, sino que se constata un nivel de exigencia mayor en cuanto a la calidad del servicio que se ofrece.

Así, por ejemplo, respecto al suministro de agua potable a las viviendas, se han presentado quejas sobre la inexistencia o falta de prestación del servicio, así como sobre el excesivo coste de los derechos de enganche o acometida y de las tarifas que se cobran a los usuarios.

También han sido numerosas las quejas presentadas sobre el deficiente estado de conservación de algunas vías públicas urbanas en lo que se refiere a la pavimentación de la calzada, encintado de aceras deterioradas, mal funcionamiento o insuficiencia del alumbrado público y de los sistemas de alcantarillado o recogida de aguas pluviales.

En este año 2008 han aumentado las personas que han acudido al Síndic de Greuges tras haber sido denunciadas por los agentes de la policía local como consecuencia de la comisión de infracciones de tráfico. Las principales cuestiones planteadas versan sobre la falta de condición de autoridad de los agentes controladores de las zonas azules (ORA) para denunciar las infracciones por estacionamiento de los vehículos; caducidad de los procedimientos sancionadores por haberse superado el tiempo máximo para resolverlos; prescripción de las infracciones y sanciones, y sobre todo, defectos en la práctica de las notificaciones que generan indefensión a las personas sancionadas por no haber podido conocer ni recurrir a tiempo las decisiones adoptadas por la Administración.

Otro problema importante que hemos tenido ocasión de investigar se refiere a los problemas generados por el aumento cada vez mayor del número de vehículos que transitan por nuestras ciudades con los problemas de circulación y empeoramiento de la calidad de vida que ello conlleva: contaminación acústica generada por el intenso tráfico rodado; inseguridad vial para los peatones; estacionamiento incontrolado en las aceras de forma que se impide el tránsito a las personas, especialmente, las que tienen limitada o reducida su movilidad e importantes atascos de vehículos en las principales vías de comunicación urbanas.

Por otra parte, la inexistente o inadecuada prestación de los servicios municipales suele provocar que los particulares afectados acudan al Síndic solicitando, al menos, que las reclamaciones de responsabilidad patrimonial presentadas contra los Ayuntamientos en demanda de la correspondiente indemnización por los daños y perjuicios injustamente soportados, sean contestadas de forma expresa y motivada.

No resulta baladí insistir en la conveniencia de que las Administraciones Públicas contesten a las reclamaciones de responsabilidad patrimonial formuladas por los ciudadanos perjudicados; se ha constatado un excesivo retraso en algunos casos respecto a la pronta resolución de estas reclamaciones. Si bien es cierto que los medios humanos y materiales de la Administración son limitados para hacer frente al importante aumento que están experimentando estas reclamaciones, habría que extremar los esfuerzos para, cuando menos, tramitar el procedimiento legalmente establecido y tratar de contestar a los ciudadanos en el plazo máximo legal de 6 meses, al objeto de evitar su indefensión.

4.9. Derechos lingüísticos

La legislación vigente respecto al uso del valenciano es clara, y aún cuando esta Institución viene reconociendo los esfuerzos de la Administración Valenciana para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra Comunitat, no puede sino llamar la atención sobre el hecho de que la Ley 4/1983, sobre Uso y Enseñanza del Valenciano, se encuentre vigente desde hace más de 20 años, y que en su Título Tercero, reconoce el derecho de toda la ciudadanía a ser informada por los medios de comunicación social tanto en valenciano como en castellano, y a utilizar, indistintamente, las dos lenguas, y se atribuye al Consell la promoción y la utilización del valenciano por quienes dependen de la Generalitat; un compromiso que, como no puede ser de otra manera, ha de extenderse a los nuevos medios de comunicación y a las nuevas realidades tecnológicas.

La repetida Ley 4/1983, en sus disposiciones transitorias, establece un término de tres años –superado en exceso- para que las distintas áreas de la Administración Pública Valenciana lleven a término las disposiciones de ésta con el objeto de adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística.

Esta Institución, como garante de los derechos lingüísticos de los valencianos, viene instando, al igual que en años anteriores, tanto a la Administración Autonómica como Local, y a las corporaciones e instituciones públicas que de ella dependen, a que revisen los contenidos de sus respectivas páginas web, de forma que puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunitat Valenciana, o para que se adapte la rotulación viaria o de servicios públicos a la cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana o bien para que los ciudadanos, en sus relaciones con la Administración Pública puedan elegir la lengua, castellana o valenciana, y a que, en los servicios públicos, los trabajadores encargados de la atención al público tengan los conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad a aquellos ciudadanos cuya lengua habitual es el valenciano, ya que el artículo 3 de la Constitución dispone que el castellano es la lengua oficial del Estado, y señala que el resto de las lenguas españolas

serán también oficiales en las Comunidades Autónomas de conformidad con sus respectivos Estatutos de Autonomía.

De esta forma, nuestra Carta Magna resalta la riqueza de las diferentes modalidades lingüísticas de España como patrimonio cultural que habrá de ser objeto de especial protección y respeto.

Y, en conexión con lo que dispone la Constitución, el art. 6 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, encomienda a la Generalitat garantizar el uso normal y oficial tanto del castellano como del valenciano, por lo que se instaura un régimen que impone a los poderes públicos, tanto autonómicos como locales, la obligación de conocer y usar las dos lenguas oficiales, sin que, en ningún caso, pueda prevalecer una sobre otra.

En este sentido, no hay duda sobre la obligación de la Administración Pública Valenciana, tanto autonómica como local, de adecuar, desde un punto de vista lingüístico, las vías o medios de comunicación con los administrados y facilitar las relaciones mutuas a través de la efectiva y real implantación de un régimen de cooficialidad de ambas lenguas que ha de ser patente en todas las manifestaciones públicas, y desterrar cualquier forma de discriminación, ya que el preámbulo de la mencionada Ley 4/1983, de Uso y Enseñanza del Valenciano, señala el compromiso de la Generalitat en la defensa del patrimonio cultural de la Comunitat Valenciana, y de manera especial, en la recuperación del valenciano, lengua histórica y propia de nuestro pueblo del que constituye su seña de identidad más peculiar, y es por eso, por lo que la Generalitat viene obligada a impulsar el uso del valenciano en todos los ámbitos sociales, culturales, políticos, etc. a fin de superar la todavía desigualdad respecto al castellano.

CAPÍTULO SEGUNDO

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS

A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES

El art. 9.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, reconoce la potestad de iniciar investigaciones de oficio, esto es, sin necesidad de que se presente alguna queja o reclamación por parte de la ciudadanía, con el objeto de comprobar si los derechos y libertades de la ciudadanía pueden haber sido vulnerados, colectiva o individualmente, como consecuencia de actuaciones u omisiones de la Administración autonómica y local.

A.1) Iniciadas en 2008

A continuación, pasamos a detallar las investigaciones incoadas de oficio por esta Institución en 2008:

Queja iniciada de oficio nº 1/2008 (expediente nº 080131), sobre la situación de una ciudadana brasileña en avanzado estado de gestación que no cuenta con pasaporte.

A fin de salvaguardar los derechos de las personas en situación de exclusión social y, en especial, a las mujeres gestantes y a los menores, se inició la presente actuación de oficio, a raíz de la declaración realizada por una ciudadana manifestando su preocupación porque pudieran expulsarla del albergue de transeúntes de Alicante en su avanzado estado de gestación, que era de ocho meses y medio; además, refería que estaba siendo amenazada con declaración de desamparo de sus dos hijas que vivían con ella en el albergue. Su situación se complicaba más por el hecho de haber extraviado su pasaporte y encontrarse, por tanto, en situación irregular en España. En este sentido

refería la imposibilidad de obtener un certificado de antecedentes penales en Brasil para que el Consulado le expidiese un duplicado.

Conseguimos el compromiso de que hasta que se encontrara un alojamiento mejor continuase en el albergue, y también conseguimos que la red de recursos de la Dirección General de la Mujer la admitiera. Igualmente conseguimos el compromiso de que mientras durase la hospitalización por razón del parto, las niñas pudieran quedar en guarda en el Hogar Provincial de Alicante.

Finalmente, la ciudadana nos comunicó que había abandonado el albergue municipal y que se encontraba en Elche en casa de su madre, quien la ayudaría durante el parto y se haría cargo de sus hijas. A continuación, procedimos al archivo de las actuaciones.

Queja iniciada de oficio nº 2/2008 (expediente nº 080132), sobre posibles malos tratos a unas menores.

La información suministrada por teléfono al Servicio de Atención a la Ciudadanía del Síndic de Greuges determinó la apertura del presente expediente. De acuerdo con dichas informaciones, una ciudadana, la cual se hallaba en libertad condicional, llevaba a cabo malos tratos sobre su propia hija adoptada de origen rumano, de 11 años de edad, la cual tampoco se encontraba escolarizada. Asimismo, al parecer, también maltrataba a su otra hija biológica, de 4 años de edad, cuando el padre de la misma se la dejaba en régimen de visitas.

A la comunicante se le facilitó el número de atención al menor y se le indicó que iniciaríamos una queja de oficio para comprobar que las menores referidas vieran respetados los derechos que la legislación vigente les reconoce.

Cursamos petición de informe al Ayuntamiento de l'Eliana al objeto de que nos informara acompañando, en todo caso, informe social sobre las situaciones de las referidas menores; una vez recibido dicho informe, dimos por concluida nuestra investigación, ya que de la misma no se desprendía que la actuación de esa Administración hubiere vulnerado alguno de los derechos, libertades o principios reconocidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía.

Queja iniciada de oficio nº 3/2008 (expediente nº 080245), sobre menores con trastornos de conducta.

La mejor prevención en la edad adulta comienza por una buena asistencia sanitaria en la infancia y la adolescencia. En España, el 15% de la población infantil y juvenil padece algún tipo de trastorno de conducta, que si no es tratado adecuadamente puede derivar en enfermedades graves.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda la existencia de especialistas en psiquiatría para niños y adolescentes y una inversión en salud mental infantil claramente separada de la de los adultos.

Los problemas que sufren estos menores afectan a varios aspectos de la Administración Pública; así, en el ámbito educativo (problemas derivados de la falta de Aulas de Necesidades Educativas Especiales en muchos centros educativos); desde la perspectiva de departamento encargado de los Servicios Sociales (la falta de creación de centros específicos para atender a menores con trastornos de conducta); en el ámbito de la formación universitaria (falta de especialistas en psiquiatría infantil) y, por último, en el ámbito de la Sanidad (pocas USMI y existencia de lista de espera).

Queja iniciada de oficio nº 4/2008 (expediente nº 080281), sobre el personal de enfermería del Hospital General de Alicante.

A través de los medios de comunicación tuvimos ocasión de conocer la situación del Área de Oncología del Hospital General Universitario de Alicante. Según estos medios el Área de Oncología funcionaba desde hace más de 8 años con un sólo enfermero y su correspondiente auxiliar para cubrir las diez horas del turno de noche.

En este sentido apuntaban que otros Hospitales de la provincia de Alicante, concretamente el de Elche y Sant Joan (los únicos Centros de la provincia de Alicante que junto al General cuenta con pacientes oncológicos), funcionaban con dos enfermeros y sus correspondientes auxiliares en los turnos de noche a pesar de tratarse de Hospitales comarcales.

Queja iniciada de oficio nº 5/2008 (expediente nº 080284), sobre desalojo de 65 familias en el Barrio del Carmen de Alicante.

El lunes día 4 de febrero de 2008, a primera hora de la mañana, se produjo el desalojo de 65 familias que ocupaban las viviendas que el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. (IVVSA) tiene en el barrio “Virgen del Carmen” de Alicante, concretamente, en la calle Diputado Joaquín Galant Ruiz, y en la que se vieron afectadas numerosas personas, menores y ancianos, que quedaron en la calle sin techo alguno.

El martes día 5 de febrero de 2008, después de conocer el desalojo masivo, enviamos un escrito al Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A., a la Conselleria de Bienestar Social y al Ayuntamiento de Alicante ofreciendo la mediación del Síndic de Greuges y planteando la necesidad de celebrar una reunión con urgencia, a la vista de los hechos acontecidos el día anterior por la mañana.

Ante la gravedad de la situación en la que se encontraban las familias y sus hijos menores que fueron desalojados, que estaban durmiendo en la calle, distintas entidades y organizaciones sociales solicitaron al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana su mediación ante el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A., la Conselleria de Bienestar Social y el Ayuntamiento de Alicante para arbitrar medidas de urgencia que pudiesen solucionar la falta de vivienda de las personas desalojadas y sus hijos menores de edad, así como garantizar una constante, intensa e individualizada intervención social con las familias afectadas.

Se constituyó una Comisión de Seguimiento en la que estaba representado el Ayuntamiento de Alicante, el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A., la Conselleria de Bienestar Social y varias asociaciones vecinales afectadas. A las reuniones de dicha Comisión de Seguimiento asistió un representante del Síndic de Greuges en calidad de observador.

Dirigimos escritos a las Consellerias de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda y de Bienestar Social, así como al Ayuntamiento de Alicante solicitando información.

Concluida nuestra investigación, emitimos las siguientes recomendaciones:

- Al Ayuntamiento de Alicante recordamos:

Primero.- El deber legal de actuar de oficio y de manera preventiva, integral y continua ante situaciones de riesgo social como la que ha sido objeto de la presente investigación.

Segundo.- El deber legal de prever alternativas ante situaciones de emergencia como las que se produjo el día 6 de febrero de 2008.

- A la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda recordamos:

Tercero.- El deber legal de preavisar con antelación suficiente a los inquilinos de viviendas de protección pública del momento en que se vaya a llevar a cabo el lanzamiento, así como el de contar con títulos jurídicos suficientes para llevarlos a cabo, a tal fin, también recomendamos que impulsara las medidas tendentes a que sea modificado el art. 184 del Decreto 75/2007, de 18 de mayo, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Protección Pública a la Vivienda, relativo a la potestad de la recuperación de oficio y desalojo de ocupantes ilegales, en el sentido que la notificación del lanzamiento contenga, además de otros extremos, la fecha prevista para el mismo, sin que, en ningún caso, pueda existir mas de siete días naturales entre la notificación y la efectividad del mismo.

Cuarto.- Que se dotara al Instituto Valenciano de la Vivienda, SA de dispositivos sociales que permitan llevar a cabo las políticas de este tipo que le encomienda la Ley Valenciana de Vivienda, o en otro caso, lleve a cabo los convenios pertinentes para que se haga por los Servicios Sociales comunitarios.

Quinto.- Que cuando se vayan a producir lanzamientos masivos se prevea medios alternativos de realojo a fin de que no se vuelvan a producir situaciones como la descrita.

Sexto.- Que en los planes de vivienda que se elaboren se incluyan estudios de impacto social.

Estas recomendaciones no fueron aceptadas en su integridad por el Ayuntamiento de Alicante ni por la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.), aunque hay que destacar que la gran

mayoría de las personas que acudieron a esta Institución solicitando ayuda fueron realojadas en otras viviendas.

Queja de oficio nº 6/2008 (expediente nº 080621) sobre la corrección terminológica en la Oferta de Empleo Público de 2008, formulada por la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, al reconocer un cupo adicional de reserva del 2% para personas con discapacidad que tenga su origen en un retraso mental.

El día 10 de marzo de 2008 se publicó en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana la aprobación de la Oferta de Empleo Público de 2008 para el personal de la Administración de la Generalitat. Dicha oferta prevé una reserva de, al menos, un 7 por ciento de la totalidad de los puestos contemplados para ser cubiertos por personas con alguna discapacidad igual o superior al 33 por ciento, siempre que ésta sea compatible con el desempeño de las funciones del puesto, desglosado, siempre que las funciones propias del puesto de trabajo lo permitan, del siguiente modo: un mínimo del 5% de los puestos contemplados para ser cubiertos por personas con una discapacidad física, sensorial o psíquica y el 2% de puestos por personas con discapacidad que tenga su origen en un retraso mental.

El término persona con discapacidad que tenga su origen en un retraso mental debe considerarse hoy un término obsoleto a la luz de la práctica uniforme desarrollada por Naciones Unidas desde 1975, en la que adoptó la “Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad”, acuñando el concepto de persona con discapacidad mental, física o sensorial, ratificado por la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad de 13 de diciembre de 2006.

Con el objeto de que la referencia terminológica de “persona con discapacidad que tenga su origen en un retraso mental” contemplada en el texto de la OPE de 2008 para el personal de la Administración de la Generalitat se adaptara a la vigente terminología de discapacidad intelectual, se inició una queja de oficio, cuya resolución fue aceptada por la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas.

Queja iniciada de oficio nº 7/2008 (expediente nº 080622) sobre la tramitación de las ayudas a los jóvenes para alquiler de vivienda (renta básica de emancipación).

Esta Institución tuvo conocimiento, a través de algunas denuncias recibidas, que la documentación que se exige por la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda para acreditar el cumplimiento de los requisitos para la obtención de la renta básica de emancipación de la juventud, al parecer, es más numerosa y compleja que la que se está exigiendo en otras Comunidades Autónomas, de manera que el procedimiento para la obtención de las ayudas está resultando poco ágil y muy complicado.

Teniendo en cuenta el derecho constitucional a una vivienda digna (art. 47), reconocido también en el art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, se consideró necesaria la apertura de una queja de oficio para comprobar el eficaz funcionamiento de las medidas previstas y la estrecha colaboración entre el Ministerio

de Vivienda y la Generalitat Valenciana con el objeto de conseguir que las solicitudes se tramiten de forma sencilla, ágil y rápida, sin requerir documentación innecesaria o impertinente, y que los pagos se realicen de forma periódica e igualitaria.

Concluimos la investigación, tras comprobar las medidas adoptadas por la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda para agilizar al máximo la tramitación de las ayudas.

Queja iniciada de oficio nº 8/2008 (expediente nº 080879) sobre supresión del servicio de comedor escolar en una escuela infantil.

Iniciada la correspondiente investigación, se resolvió el cierre del expediente al informar la Dirección General de Ordenación y Centros docentes de la Conselleria de Educación que la situación se había normalizado al incorporar personal de cocina.

Queja iniciada de oficio nº 9/2008 (expediente nº 083589) sobre el fallecimiento de un menor en el Hogar Provincial de Alicante.

Iniciamos la presente queja para investigar las circunstancias del fallecimiento de una menor residente en el Centro de Acogida “Hogar Provincial” de Alicante. Al objeto de aclarar las circunstancias del trágico suceso, se interesó la remisión de informe a la Diputación de Alicante y a la Conselleria de Bienestar Social.

Habiendo recibido los informes requeridos, la presente queja se encuentra en fase de estudio y resolución.

Queja iniciada de oficio nº 10/2008 (expediente nº 083758) sobre la contaminación acústica existente en el caso antiguo de Alicante.

Los vecinos del barrio del casco antiguo de Alicante reclaman que se acabe el ruido nocturno provocado por los numerosos bares y pubs que allí se concentran.

Los Tribunales de Justicia vienen declarando con reiteración que la contaminación acústica incide perniciosamente sobre el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.1 de la Constitución) y los derechos constitucionales a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47), por lo que, resulta de todo punto ineludible su firme protección por parte de los poderes públicos (por todas, Sentencias del Tribunal Constitucional de 24 de mayo de 2001 y 23 de febrero de 2004 y Sentencias del Tribunal Supremo de 23 de febrero de 2001, 26 de abril de 2003, 19 de octubre de 2006 y 2 de junio de 2008).

En consecuencia, decidimos abrir de oficio una investigación para conocer las actuaciones que está desarrollando el Ayuntamiento de Alicante con el fin de eliminar en lo posible la contaminación acústica nocturna existente en el Barrio de Alicante.

Queja iniciada de oficio nº 11/2008 (expediente nº 083839), sobre la mortandad de peces en el Parque Natural de la Albufera.

Se va a solicitar informe a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, en relación con la masiva mortandad de peces en la Albufera, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de este espacio natural, y las medidas que están previstas adoptar en relación con esta problemática.

Queja iniciada de oficio nº 12/2008 (expediente nº 083842), sobre el modelo de ejecución de las medidas de régimen abierto de la Ley Orgánica 5/2000, de responsabilidad penal de menor.

La LO 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, atribuyó a las Comunidades Autónomas la competencia para ejecutar las medidas que resultasen impuestas con arreglo a la misma a los menores responsables de la comisión de hechos delictivos.

Dentro del extenso catálogo de medidas susceptibles de imposición, la Ley prevé la imposición de medidas no privativas de libertad, a ejecutarse por lo tanto, en régimen abierto. En este sentido, se prevé una variada gama de medidas restrictivas de derechos y de carácter socio-educativas.

A la hora de proceder a la ejecución de este tipo de medidas de régimen abierto, la Generalitat Valenciana en el ejercicio de sus competencias ha optado por el sistema de delegar en determinadas asociaciones la ejecución de las mismas, operando a través del sistema de la subvención. De este modo, cada año se produce la convocatoria (desde este año a cargo de la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas) de ayudas destinadas a las asociaciones encargadas de poner en práctica dichas medidas.

Esta Institución, sin embargo, ha recibido en los últimos tiempos diferentes escritos de queja, remitidos por las asociaciones participantes en el sistema, en el que se ponían de manifiesto determinadas disfunciones que acarrea el modelo de gestión seleccionado.

En concreto, las citadas entidades señalaban que el sistema de subvención seleccionado, que obliga a las asociaciones colaboradoras a solicitar, para cada ejercicio, las ayudas que les permitan poner en práctica las medidas impuestas, conlleva que en cada anualidad deba procederse al estudio y a la resolución de las solicitudes presentadas.

Lógicamente, la tramitación de dicho procedimiento determina que el abono efectivo de las ayudas concedidas se retrase en el tiempo hasta el momento en el que se produce la resolución favorable a la solicitud de ayuda y, más adelante, se ordena y produce el pago efectivo.

Esta situación, no obstante, entra en conflicto con el hecho de que las citadas asociaciones se encuentran ejecutando, en cada ejercicio, las medidas judicialmente impuestas, debiendo adelantar de sus propios recursos, los fondos necesarios para llevarlos a cabo.

En concreto, en el ejercicio 2008, la resolución de concesión de ayudas tuvo lugar durante el mes de junio y el abono anticipado de las mismas, previstas por la resolución, en el mes de octubre de 2008, con las disfunciones organizativas que para estas asociaciones tuvo el tener que ejecutar las medidas impuestas sin disponer de los fondos precisos.

A la vista de estas circunstancias, se ha solicitado informe a la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas sobre las posibles alternativas a adoptar en los sistemas de gestión y de financiación de las asociaciones que ejecuten las medidas en régimen abierto, con la finalidad de paliar dichas disfunciones.

Queja iniciada de oficio nº 13/2008 (expediente nº 083842), sobre la inspección técnica de viviendas en Alicante.

Se ha tenido conocimiento en esta Institución, con relación a varios expedientes tramitados e informaciones periodísticas, que la ciudad de Alicante tiene un déficit normativo en materia de disciplina urbanística, no estando plenamente en funcionamiento el Registro de Solares y Edificios a Rehabilitar, ni tampoco el desarrollo normativo necesario para garantizar la total eficacia de la Inspección Técnica de viviendas que exige la LUV.

Es por ello que se ha considerado oportuno investigar cuál es la actuación municipal en materia de inspección de viviendas.

Queja iniciada de oficio nº 14/2008 (expediente nº 083844), sobre símbolos de la Comunitat Valenciana

En el exterior de la sede del Ayuntamiento de Alicante, ondean un número par de banderas, ocupando la bandera de la Comunitat Valenciana el lado derecho de la de España, esto es, el izquierdo visto desde el observador de la bandera de España.

Por Ley 8/1984, de 4 de diciembre, se regularon los símbolos de la Comunitat Valenciana y su utilización, declarando que la bandera de la Comunidad Valenciana, en el ámbito territorial de la Comunidad, ocupará el lugar siguiente en el orden de preferencia y honor a la bandera de España...Si el número de banderas ondeando juntas fuese par, la enseña de la Comunidad Valenciana ocupará el lado derecho de la de España desde el observador”.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, acordamos la apertura de una investigación de oficio, actualmente en tramitación.

Queja iniciada de oficio nº 15/2008 (expediente nº 083867), sobre campaña institucional para no estigmatizar la enfermedad mental.

Acordamos la apertura de una investigación de oficio, actualmente en tramitación, sobre la posibilidad de que la Administración del Consell realice campañas institucionales en diversos medios de comunicación a favor de no estigmatizar a las personas que padecen enfermedades mentales.

A.2) Iniciadas en 2007

En cuanto a las investigaciones incoadas de oficio en el 2007 que se encontraban en tramitación al tiempo de redactar el Informe anual del año pasado, damos cuenta a continuación del estado de tramitación en el que se encuentran:

Queja iniciada de oficio nº 1/2007 (expediente nº 070370) sobre la aprobación de un plan parcial y programa de actuación integrada “El Aljibe” en el municipio de Tibi.

Acordamos el inicio de una queja de oficio para comprobar el impacto que tendrá la ejecución de los referidos instrumentos urbanísticos en las sierras del Maigmó y de El Ventós, y para verificar que se ha obtenido el informe preceptivo de la Confederación Hidrográfica del Júcar sobre disponibilidad de recursos hídricos.

Al tiempo de redactar el presente Informe, la queja continúa en tramitación.

Queja iniciada de oficio nº 4/2007 (expediente nº 071125) sobre el deterioro del barrio Virgen del Remedio de Alicante.

A través de diversas reuniones con colectivos y asociaciones del Barrio Virgen del Remedio, así como por los medios de comunicación, tuvimos noticias del deterioro del “Barrio Virgen del Remedio” como consecuencia de la falta de servicios públicos que existen en dicho barrio.

Como consecuencia de lo anterior, esta Institución inició una queja de oficio a fin de investigar si el “Barrio Virgen del Remedio” cuenta con los recursos públicos necesarios para atender a las personas que allí residen y concretamente a la ancianidad, infancia y adolescencia que por su especial vulnerabilidad les afecta prioritariamente la falta de estos recursos.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Alicante a las siguientes recomendaciones:

1.- Que se lleve a cabo con la urgencia que requiere un Plan de Intervención Integral y sostenido en el tiempo, encaminado a mejorar la calidad de vida de las personas que habitan en el barrio desde distintas áreas; servicios sociales, educación, ambiental, urbanística, atención a personas con especial vulnerabilidad, como son menores y ancianos, de una manera coordinada entre los distintos servicios y administraciones, fomentando la participación real de los vecinos a través de las asociaciones, a fin de conseguir las mismas oportunidades que tienen los vecinos de las zonas del centro de la ciudad.

2.- Mejorar y mantener el espacio urbano y realizar las obras adecuadas e imprescindibles para habilitar las viviendas de aquellos ancianos (incluyendo ascensores en los pisos más altos) que por sus especiales dolencias o enfermedades físicas y escasos recursos económicos, no tengan posibilidades de habilitarla a sus necesidades.

Establecer en el barrio, y en coordinación con la Administración del Gobierno Valenciano competente, centros de día en el barrio para las personas de la tercera edad, así como las ayudas a domicilio necesarias.

3.- Crear y mejorar las escuelas, con horarios que hagan compatibles la conciliación entre la vida laboral y familiar.

4.- Realizar políticas públicas a fin de evitar el absentismo escolar y programas de actividades culturales, deportivas y ocio para los y las adolescente y menores.

Mantener durante todo el año los centros sociales y culturales abiertos en coordinación con los vecinos y asociaciones, a fin de que la juventud encuentre espacios comunes lejos de la calle.

5.- Llevar a cabo programas de intervención municipal en materia de integración entre los distintas personas de culturas y nacionalidades diferentes con las personas autóctonas de este barrio, en coordinación con las distintas asociaciones, colectivos y parroquia del barrio, es decir, con el tejido asociativo que existe en el barrio.

Queja iniciada de oficio nº 5/2007 (expediente nº 071261) sobre la construcción de una planta de gas en Vinaròs.

Se decidió iniciar una actividad de mediación entre las tres administraciones públicas con competencia en la materia para encauzar el importante rechazo social generado por la construcción de una planta de gas en Vinaròs: la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana, la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda y el Ayuntamiento de Vinaròs.

Habida cuenta que la empresa interesada en la construcción de la referida planta de gas no había vuelto a solicitar la autorización ambiental integrada, procedimos al cierre del expediente.

Queja iniciada de oficio nº 6/2007 (expediente nº 071262), relativa al incendio forestal en Les Useres, Castellón.

La queja, relativa a la actuación de las diversas Administraciones competentes en relación con el incendio producido en la provincia de Castellón en verano de 2007 y que quemó un número muy importante de hectáreas, finalizó previa constatación de que se habían realizado las actuaciones administrativas necesarias para dar solución a la problemática analizada.

Queja iniciada de oficio nº 7/2007 (expediente nº 071263), relativa al ruido producido por las obras de la línea T2 del metro de Valencia.

Se tuvo conocimiento de las múltiples quejas planteadas por los vecinos del barrio de Russafa de Valencia –alrededores de la Gran Vía Germanías y de las calles Alicante y Castellón, entre otras- como consecuencia de los ruidos producidos por la ejecución de

las obras de construcción de la línea T2 del metro, por lo que se abrió la presente investigación.

Finalmente, se constató la adopción de los compromisos necesarios para dar solución al problema por parte del Ayuntamiento de Valencia, por lo que se acordó el cierre del expediente.

Queja iniciada de oficio nº 8/2007 (expediente nº 071264) sobre acceso a la información urbanística a través de internet.

Se acordó iniciar una investigación para conocer el grado de cumplimiento de la obligación que tienen los Ayuntamientos y la Generalitat Valenciana de publicar la información urbanística por medio de internet, solicitando informe a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, a las tres Diputaciones Provinciales y 60 Ayuntamientos elegidos al azar, 20 por cada provincia, y dentro de cada una, 5 por cada tramo de población (menos de 5.000 habitantes, entre 5.000 y 20.000, entre 20.000 y 50.000, y más de 50.000), a fin de distinguir la situación existente entre municipios pequeños, medianos y grandes, los cuales, como es obvio, tienen distintas capacidades económicas y de gestión.

Después de constatar que las Administraciones consultadas estaban aplicando distintas medidas para facilitar información urbanística por internet, les dirigimos un escrito en el que les rogamos que mantuvieran informada a esta Institución sobre las medidas que se siguieran adoptando con el objeto de mejorar el acceso a la información urbanística por medio de internet.

Queja iniciada de oficio nº 9/2007 (expediente nº 071288) sobre los festejos taurinos tradicionales de la Comunitat Valenciana.

Decidimos efectuar una investigación solicitando informe a la Conselleria de Gobernación sobre el cumplimiento de la normativa vigente en materia de festejos taurinos tradicionales de la Comunitat Valenciana. Actualmente, seguimos con la tramitación de esta queja.

Queja iniciada de oficio nº 10/2007 (expediente nº 071329) sobre la Unidad de Cuidados Intensivos de Neonatos (UCIN) en el Hospital de Sant Joan.

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de que la Unidad de Cuidados Intensivos para Neonatos (en adelante UCIN) a ubicar en el Hospital General Universitario de Sant Joan (Alicante), permanecía cerrada por falta de personal sanitario que se ocupase de la misma.

Ante esta situación, los recién nacidos que precisan de UCIN y que debían ser atendidos en el Hospital de Sant Joan son derivados a los Hospitales de Alicante, Elche o Valencia, cuyas Unidades, por otro lado, están al límite.

Queja iniciada de oficio nº 11/2007 (expediente nº 071330) sobre la asistencia sanitaria a pacientes de fibromialgia.

A través de quejas individuales de pacientes y de reuniones con asociaciones de afectados, tuvimos ocasión de conocer las diferentes problemáticas que genera la fibromialgia (la falta de formación e información del personal de Atención primaria y Especializada; la necesidad de crear y dotar Unidades de Atención especializada que traten de forma interdisciplinaria esta enfermedad: tratamientos farmacológicos, actividades rehabilitadoras, tratamientos psicológicos y medidas educativas y sociales; establecer, mientras entren en funcionamiento las Unidades de Fibromialgia, conciertos o convenios con centros públicos o privados; subvencionar el coste de terapias alternativas; etc).

De acuerdo con lo anterior, interesamos informe a las Conselleria de Sanidad (Atención Primaria, Atención Especializada e Inspección Médica) y a la Conselleria de Bienestar Social (Equipos de Valoración y Orientación - EVO).

Suspendimos la tramitación de la presente queja con ambas Administraciones, teniendo en cuenta que esta Institución adjudicó una beca para la realización de un estudio sobre “la frecuencia e impacto socio-sanitario de la fibromialgia en la Comunitat Valenciana” (DOGV nº 5648 de 27 de noviembre), que debe aportar elementos necesarios para la correcta tramitación del presente expediente de queja.

Queja iniciada de oficio nº 12/2007 (expediente nº 071331) sobre el grado de adecuación de las plantillas de los equipos técnicos de las Fiscalías de Menores a las prescripciones de la Ley de responsabilidad Penal de los Menores.

La Ley Orgánica 8/2006, de 4 de diciembre, procedió a la modificación de diversos aspectos de la Ley penal del Menor (LO 5/2000, de 12 de enero), entre ellos, el relativo a los equipos técnicos adscritos a la Fiscalía de Menores. Por tanto, iniciamos la anterior investigación a fin de conocer si la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas había dotado a los citados equipos del personal adecuado.

Del mismo modo, y dado que el contenido de la Ley giraba en torno a la dotación de medios personales de los equipos técnicos de menores, la presente queja de oficio se orientó también a constatar el grado de cumplimiento de la recomendación número cuatro emitida por esta Institución en el Informe especial “La implantación de los medios para hacer efectivas las medidas de reforma previstas en la Ley Orgánica 5/2000”, referente a la necesidad de valorar la carga de trabajo de los equipos técnicos adscritos a las Fiscalías de Menores, de cara a aumentar el número de los mismos, dotándolos del personal administrativo necesario para la correcta realización de su trabajo.

Una vez recibido el informe solicitado a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, nos encontramos en el presente momento pendiente de resolver el expediente.

Queja iniciada de oficio nº 13/2007 (expediente nº 071332) sobre la dotación de plazas hospitalarias para enfermos de larga estancia.

Se inició la investigación con la finalidad de conocer las actuaciones realizadas y los proyectos de actuación en relación con las plazas hospitalarias y los recursos previstos para pacientes de larga estancia. Con dicho objeto se interesó la remisión de informe por las Consellerías de Sanidad y Bienestar Social, prosiguiendo la tramitación de este expediente.

Queja iniciada de oficio nº 14/2007 (expediente nº 071339) sobre dotación de personal docente en educación infantil en colegio público La Huerta.

Finalizadas nuestras diligencias de investigación, acordamos el cierre del expediente por haberse solucionado el problema.

Queja iniciada de oficio nº 15/2007 (expediente nº 071340) sobre dotación de personal docente y educadores para alumnos de educación especial.

Prosigue a fecha de cierre del presente Informe la tramitación de la queja referenciada.

Queja iniciada de oficio nº 16/2007 (expediente nº 071342) sobre infraestructuras docentes –comedor escolar-.

La Consellería de Educación aceptó nuestras recomendaciones y pusimos fin a la investigación.

Queja iniciada de oficio nº 17/2007 (expediente nº 071367) relativa a la conservación de determinados inmuebles en el barrio El Partidor de Alcoy.

Decidimos solicitar informe al Ayuntamiento de Alcoy ante las denuncias formuladas por los vecinos del barrio El Partidor, quienes, al parecer, padecen la existencia de numerosas viviendas en mal estado, con varios inmuebles en estado ruinoso, incluidos algunos de propiedad municipal, y estando los mismos ocupados por personas con el riesgo que ello supone. El Ayuntamiento de Alcoy aceptó nuestras recomendaciones y archivamos el expediente.

Queja iniciada de oficio nº 18/2007 (expediente nº 071368) relativa a la ampliación de una cantera en suelo protegido en Oliva.

Se investiga en esta queja la ampliación de una cantera en término municipal de Oliva con posible afección a suelo no urbanizable protegido. La investigación se extiende al Ayuntamiento de Oliva, Consellería de Industria, Comercio e Innovación, así como a la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda. El expediente fue archivado al no constatar la existencia de actuaciones públicas irregulares.

Queja iniciada de oficio nº 19/2007 (expediente nº 071404) sobre la posible situación de desamparo de dos menores.

La posible vulneración de los derechos que el ordenamiento jurídico reconoce a los menores motivó la apertura de la presente investigación de oficio.

La vivienda en la que residían dos menores carecía de las mínimas condiciones higiénico sanitarias, permaneciendo las menores solas durante horas e incluso días. Se les alimentaba precariamente y, en ocasiones las madres recibían hombres en sus dormitorios, permaneciendo las niñas durante la cohabitación fuera del dormitorio, a solas y sin atención alguna. En ocasiones estas situaciones se prolongaban durante más de un día.

Tras constatar la correcta actuación de la Conselleria de Bienestar Social acordamos la conclusión de la investigación realizada.

Queja iniciada de oficio nº 20/2007 (expediente nº 071405) sobre desalojo de inmigrantes rumanos en unas naves industriales.

El asentamiento de inmigrantes de origen rumano en unas naves industriales abandonadas y su posterior desalojo motivó la apertura de la presente actuación de oficio. Tuvimos conocimiento de las quejas de los vecinos de la Calle San Vicente Mártir de Valencia por la presencia de menores en condiciones inadecuadas e, incluso, de la intervención de la Fiscalía de Menores a fin de que la Policía Local comprobase que no se conculcaban los derechos de aquellos.

A raíz de dichas informaciones, se cursó petición de informe al objeto de conocer las intervenciones llevadas a cabo desde la Concejalía de Bienestar Social del Ayuntamiento de Valencia desde que se tuvo conocimiento del asentamiento y de cuál es la situación actual de las personas desalojadas. Comprobada la correcta actuación realizada por ambas Administraciones Públicas, decidimos el archivo del expediente.

Queja iniciada de oficio nº 21/2007 (expediente nº 071406), sobre aplicación de la Ley de la Dependencia en la Comunitat Valenciana.

Habiendo transcurrido casi un año desde la promulgación de la Ley de la Dependencia y al objeto de conocer el grado de cumplimiento de la misma en nuestra Comunitat se estimó conveniente iniciar una investigación de oficio. Con dicho objetivo, se solicitó a la Conselleria de Bienestar Social información suficiente sobre la actividad llevada a cabo por la Administración valenciana para la implantación de la Ley y, en especial, para lograr el cumplimiento de la disposición final primera de la Ley de la Dependencia, así como otras informaciones precisas para la correcta provisión del expediente.

En el correspondiente apartado del presente Informe dedicado a la “atención socio-sanitaria”, transcribimos las recomendaciones emitidas tras concluir nuestra investigación.

Queja iniciada de oficio nº 23/2007 (expediente nº 071813) sobre turno de oficio especializado en violencia de género en el Colegio de Abogados de Castellón.

Decidimos iniciar una actuación de oficio tendente a determinar cuál es la práctica profesional seguida por el Ilustre Colegio de Abogados de Castellón en relación con la asignación de los letrados pertenecientes a dicho turno especializado.

Tuvimos conocimiento de que el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia venía adoptando, como criterio de actuación general, la decisión de cubrir las solicitudes de defensa jurídica gratuita formuladas por los imputados por un delito de malos tratos, a través de los letrados del turno especializado en violencia de género.

Tras constatar la aceptación de nuestras recomendaciones por el Ilustre Colegio de Abogados de Castellón, se ha comprobado que la víctima de malos tratos recibe la asistencia de un abogado de oficio especializado en dicha materia y para cuyo turno se le exige haber recibido cursos de formación, mientras que el imputado es defendido por un abogado del turno general no especializado en violencia de Género.

Queja iniciada de oficio nº 24/2007 (expediente nº 071814) sobre turno de oficio especializado en violencia de género en el Colegio de Abogados de Alicante.

Abrimos una queja de oficio en idéntico sentido que la anterior en relación con la actuación seguida por el Ilustre Colegio de Abogados de Alicante, quien también aceptó nuestras recomendaciones, por lo que pusimos fin a la investigación.

Queja iniciada de oficio nº 25/2007 (expediente nº 071821) sobre asistencia sanitaria en la localidad de San Vicent del Raspeig.

A través de los medios de comunicación conocimos algunos datos extraídos de la Memoria del Hospital General de Alicante del año 2006 en relación a las quejas/reclamaciones de los Centros de Salud y Consultorios dependientes del Departamento de Salud nº 19.

De la información publicada destacaba la situación de la asistencia sanitaria en la localidad de San Vicente del Raspeig tanto en la atención primaria como especializada.

A la vista de las anteriores circunstancias, esta Institución estimó oportuno iniciar una actuación de oficio tendente a determinar cuál es la situación sanitaria en la mencionada localidad.

Finalizamos la investigación, después de constatar la aceptación de nuestra sugerencia por parte de la Conselleria de Sanidad en el sentido de que realizara un esfuerzo organizativo y presupuestario que permitiera contar con unos servicios sanitarios dignos y adecuados en la localidad de San Vicente del Raspeig (Alicante), que garanticen la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

B) QUEJAS INICIADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS

I. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE

a) URBANISMO

1. Introducción

En este año 2008 nos han sido planteadas un total de 196 quejas en materia urbanística, manteniéndose el incremento con respecto al 2005 y 2006, en los que las quejas sobre urbanismo representaron un 16% del total de quejas presentadas.

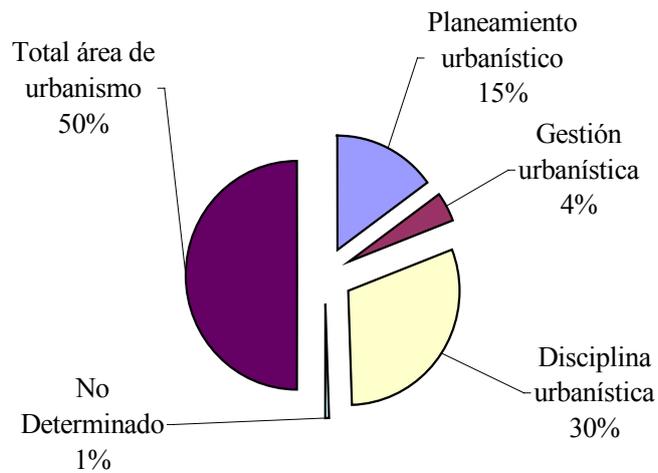
Seguidamente, vamos a dar cuenta de las quejas que consideramos de especial relevancia y que queremos destacar especialmente sobre la base de criterios de selección tales como haber afectado a un número importante de ciudadanos, su repercusión o trascendencia social, la reiteración, novedad o excepcionalidad del problema denunciado y la emisión de recomendaciones por parte de esta Institución.

Conviene aclarar que en la exposición del contenido de estas quejas en las que hemos tenido ocasión de dictar una resolución efectuando recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, no transcribimos literalmente los fundamentos de nuestra resolución, sino que, después de efectuar un resumen de la queja, nos remitimos a nuestra página web, en cuyo apartado correspondiente aparecen publicadas.

2. Urbanismo en Cifras

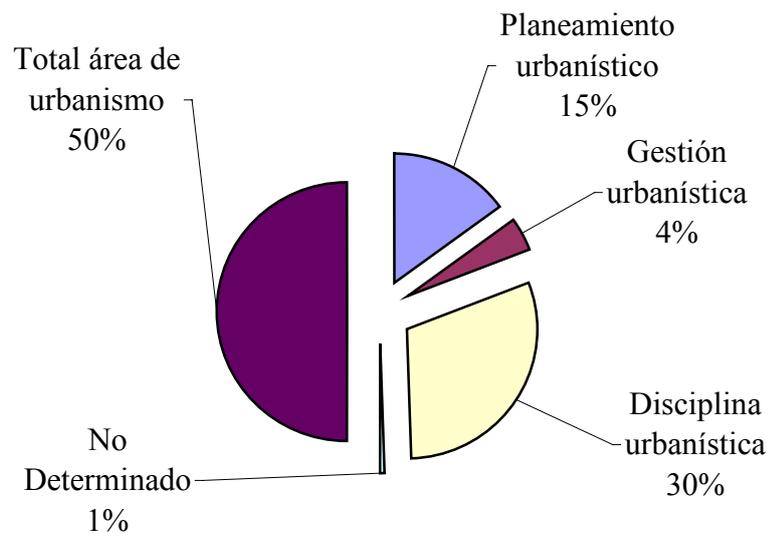
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	18	9,18%
En Tramitación	92	46,94%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	92	46,94%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	86	43,88%
♦ <i>Por solución</i>	32	16,33%
♦ <i>Se solucionará</i>	14	7,14%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	26	13,27%
♦ <i>Otros Motivos</i>	5	2,55%
♦ <i>Resoluciones</i>	9	4,59%
• Aceptadas	8	4,08%
• No Aceptadas	1	0,51%
Total Quejas	196	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Urbanismo	Quejas
Planeamiento urbanístico	59
Gestión urbanística	16
Disciplina urbanística	119
No Determinado	2
Total área de urbanismo	196



3. Planeamiento urbanístico

3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva

La asociación ecologista “Xúquer Viu”, nos manifestó en la queja nº 061215, que había denunciado reiteradamente, sin éxito hasta el momento, el incumplimiento de las condiciones impuestas por el acuerdo del Consell por el que se aprueba definitivamente la ordenación urbanística relativa a la atribución de uso y aprovechamiento consistente en una actuación integral para la instalación de un hotel y un campo de golf en suelo no urbanizable del municipio de Picassent.

Los hechos denunciados eran los siguientes: el promotor había iniciado, y casi concluido, las obras sin contar con la concesión de volumen de agua residual tratada por parte de la Confederación Hidrográfica del Júcar y, al parecer, estaba usando agua procedente de la Acequia Real del Júcar para el riego del campo de golf y zonas verdes.

En la denuncia presentada por el autor de la queja ante el Servicio Territorial de Planificación y Ordenación Territorial de la Conselleria de Territorio y Vivienda en Valencia, se interesaba la revisión de la declaración de interés comunitario emitida y la incoación del oportuno expediente sancionador.

Concluida la investigación, recomendamos a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que acordara la iniciación del procedimiento correspondiente y la tramitación del expediente de caducidad de la declaración de interés comunitario, con audiencia del interesado y del Ayuntamiento de Picassent, sin perjuicio de imponer, en su caso, las sanciones y medidas cautelares oportunas.

Finalmente, decidimos dar cuenta de la no aceptación de nuestras recomendaciones en el presente Informe Anual, así como de la justificación ofrecida por la Conselleria en cuanto a que “realizadas las inspecciones pertinentes al campo de golf al que se refiere la queja, del resultado de dichas inspecciones se concluye que en la actualidad no existe posibilidad ninguna de que el campo de golf utilice agua de la Acequia Real del Júcar.”

Por otra parte, respecto a las recomendaciones que le dirigimos al Ayuntamiento de Novelda (queja nº 061234) como consecuencia de las denuncias presentadas por la asociación de vecinos “La Amistad” del barrio de la Estación y motivadas por las insoportables molestias que padecen a diario como consecuencia de la ubicación y proliferación de industrias, fábricas y almacenes junto a sus viviendas, el Ayuntamiento las ha aceptado y está trabajando en el cumplimiento de las mismas:

- a) Acelerar en lo posible el proceso de elaboración y aprobación del nuevo plan general de ordenación urbana con el objeto de garantizar el uso residencial del barrio de la Estación como exclusivo, declarando expresamente la incompatibilidad con el uso industrial para preservar la calidad de vida de los vecinos.
- b) Mantener los contactos con los propietarios de las empresas allí existentes con el fin de impulsar e incentivar su traslado a los polígonos industriales del municipio.

c) Ordenar la demolición de la ampliación de la nave industrial construida sin licencia de obras, el cese del suministro de agua y de energía eléctrica por parte de las empresas suministradoras y la anotación de la resolución administrativa ordenando la restauración de la legalidad infringida en el Registro de la Propiedad.

d) Decretar el cierre de las actividades que están funcionando sin estar en posesión de la correspondiente licencia municipal, previa audiencia al titular de la actividad por plazo de quince días, y evitar, en lo posible, la apertura de nuevos locales que sirven como almacenes de las empresas allí ubicadas, cuya expansión y crecimiento de este modo, extiende y generaliza las molestias por todo el barrio.

e) Continuar con la vigilancia policial en la zona para evitar la circulación de carretillas elevadoras que transportan la carga en condiciones inadecuadas de visibilidad generando un gran peligro para los usuarios de la vía pública, así como la ocupación de las calles mediante el depósito de elementos no autorizados.

f) Elaborar un plan acústico municipal de ámbito zonal y adoptar las medidas que permitan la progresiva reducción de los niveles sonoros del barrio.

Por último, antes de concluir con la exposición de este apartado, en la queja nº 070434, recomendamos al Ayuntamiento de Granja de Rocamora y a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, en el ámbito de sus respectivas competencias, y de forma coordinada, se dirijan a la empresa titular de la subestación para comunicarle la necesidad y conveniencia de obtener la declaración favorable de impacto ambiental, así como la licencia ambiental.

Recordemos que el Ayuntamiento aceptó nuestras recomendaciones y la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda no las ha aceptado por considerar que las instalaciones existían con anterioridad a la entrada en vigor de la normativa ambiental que exige la declaración de impacto ambiental.

3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento

Este año 2008 hemos emitido numerosas recomendaciones insistiendo en la necesidad de obtener el preceptivo informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar para acreditar la existencia de recursos hídricos suficientes con anterioridad a la aprobación de los planes urbanísticos.

Así, en la queja nº 061548, relativa al Plan Parcial y Programa de Actuación Integrada Residencial 26 “Marcolina II”, el Ayuntamiento de Alcalá de Xivert (Castellón) no acepta nuestra recomendación consistente en que no se ejecuten las determinaciones del plan parcial y el programa de actuación integrada del sector residencial nº 26 sin que antes se acredite la existencia de recursos hídricos suficientes mediante la obtención de informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar.

La razón que sostiene el Ayuntamiento de Alcalá de Xivert para justificar la falta de solicitud del informe al referido Organismo de Cuenca radica en que, a su juicio, la Cédula de Urbanización otorgada por el Director General de Urbanismo y Ordenación Territorial al Plan Parcial del Sector Residencial nº 26, decía que no existían Administraciones Públicas no municipales que pudieran resultar afectadas por el desarrollo de la actuación integrada, ni autonómica ni estatal.

Sin embargo, esta Institución, dicho sea con todos los respetos, no comparte esta conclusión porque la Cédula de Urbanización es un acto administrativo que no puede desconocer lo dispuesto en el art. 25.4 de la Ley de Aguas, so pena de incurrir en causa de nulidad o anulabilidad, toda vez que la referida Dirección General de Urbanismo y Ordenación Territorial está sometida a la Ley y al Derecho, por lo que no puede servir de excusa para justificar la falta de solicitud de informe a la Confederación Hidrográfica del Júcar.

Esta Institución viene defendiendo que, por la importancia de este informe y la lógica necesidad de que los recursos hídricos estén garantizados, el informe de la Confederación Hidrográfica del Júcar debe, al menos, solicitarse con anterioridad a adoptar cualquier acuerdo de aprobación provisional y, en todo caso, definitiva, del plan parcial y del programa de actuación integrada.

No entendemos cómo los miembros de la Corporación Local pudieron desplegar un ejercicio responsable del voto a la hora de acordar, en sesión plenaria de 6 de febrero de 2002, la aprobación del plan parcial y del programa de actuación integrada, sin conocer una cuestión tan trascendental para emitir un voto afirmativo o negativo, como es, si existe agua suficiente para abastecer las necesidades derivadas de este proyecto urbanístico y así lo acredita el organismo público competente para ello, esto es, la Confederación Hidrográfica del Júcar.

El Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino ha publicado con fecha 15 de abril de 2008 unos datos que son escalofriantes.

La reserva hidráulica de la Cuenca del Júcar se encuentra sólo al 23,4% de su capacidad total. Estas cifras resultan verdaderamente alarmantes y debieran hacer reflexionar a las autoridades públicas sobre la necesidad de no aprobar y ejecutar proyectos urbanísticos sin tener garantizado el suministro de agua potable de calidad, ya que ello podría vulnerar los derechos constitucionales a una vivienda digna y a un medio ambiente adecuado.

Asimismo, queremos señalar que, aunque esta Institución carezca de competencias legales para dirigir recomendaciones a la Administración General del Estado (art. 12 Ley 11/1988. de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges), en este caso, al Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, y a la Confederación Hidrográfica del Júcar, ya que las mismas corresponden al Defensor del Pueblo del Estado, no obstante, decidimos remitirles una copia de nuestras recomendaciones para su conocimiento y efectos oportunos, ya que al no haberse solicitado el informe al Organismo de Cuenca, se podrían estar desconociendo las competencias exclusivas del Estado en materia de aguas.

Por otra parte, en la queja nº 070034, se manifiesta la oposición a la aprobación de una urbanización en el paraje denominado “Clot de la Fortuna” de Gaianes (Alicante), ubicado junto al paisaje natural de la sierra de Benicadell, dado que la misma incidiría muy negativamente en los valores ecológicos que se disfrutaban actualmente en dicho paraje protegido y en general en la calidad de vida del municipio.

Concluida la correspondiente investigación, el Ayuntamiento de Gaianes aceptó nuestra recomendación en punto a no aprobar ni ejecutar el programa de actuación integrada del sector “Clot de la Fortuna” sin que antes se acredite la existencia de recursos hídricos suficientes mediante la obtención de informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar.

3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural

Durante este año 2008 hemos dictado varias recomendaciones en materia de patrimonio cultural valenciano.

En la queja nº 070298, numerosas personas se han dirigido a esta Institución denunciando el lamentable estado de conservación en el que actualmente se encuentra el bien de interés cultural “Torre del Xiprer”, así como la ermita situada a 10 metros, solicitando al Ayuntamiento de Alicante que adopte las adecuadas medidas de protección para evitar su derrumbe total, la expropiación a los propietarios por haber incumplido la obligación de conservar dichos inmuebles, la restauración ambiental del entorno y la rehabilitación de la torre y la ermita.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos al Ayuntamiento de Alicante la siguiente documentación:

- a) Informe técnico sobre las razones que imposibilitan la expropiación del inmueble ante el incumplimiento por parte de sus propietarios de la obligación de conservarlo.
- b) Detalle de las medidas adoptadas por el Ayuntamiento para evitar el derrumbe de la torre y la ermita.
- c) Descripción de las actuaciones municipales realizadas para lograr la rehabilitación de este bien de interés cultural y la restauración ambiental del entorno.

El Ayuntamiento, sin contestarnos expresamente a estas tres cuestiones, nos dice que la Gerencia de Urbanismo “está promoviendo el Plan Especial de las Torres de la Huerta, que delimitará los entornos y establecerá las determinaciones en cuanto a usos y actividades urbanísticas a realizar en los mismos, dando cumplimiento a una de las obligaciones impuestas a los Ayuntamientos por la vigente Ley del Patrimonio Histórico Valenciano”.

En cuanto al retraso del Ayuntamiento en aprobar el Plan Especial de las Torres de la Huerta, hay que recordar que, hace más de 3 años, en el año 2004, con motivo de la

investigación que se realizó en el expediente de queja nº 040742, que versaba sobre la conservación y protección de otro bien de interés cultural “La Torre Sarrió”, mediante escrito de fecha 28 de diciembre de 2004, resolvimos dar cuenta a Les Corts Valencianes de la no aceptación injustificada de la recomendación que le dirigimos al Ayuntamiento de Alicante en el sentido de que “que se acelerara el cumplimiento de los trámites para lograr la definitiva aprobación del Plan Especial de Protección de las Torres y Casas de la Huerta de Alicante”.

Así las cosas, junto al importante retraso en la aprobación del Plan Especial de Protección de las Torres de Huerta, los vecinos también denuncian la ausencia de medidas adoptadas por el Ayuntamiento para evitar el derrumbe de la torre y la ermita, y lograr la rehabilitación de este bien de interés cultural y la restauración ambiental del entorno.

Esta Institución no puede dejar de recordar que el patrimonio cultural valenciano es una de las principales señas de identidad del pueblo valenciano y el testimonio de su contribución a la cultura universal; los bienes que lo integran constituyen un legado patrimonial de inapreciable valor, cuya conservación y enriquecimiento corresponde a todos los valencianos y especialmente a las instituciones y los poderes públicos que lo representan, en este caso, al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte.

El art. 46 de la Constitución Española dispone que todos los poderes públicos garantizarán la conservación y promoverán el enriquecimiento del patrimonio histórico, cultural y artístico de España y de los pueblos que la integran, cualquiera que sea su régimen jurídico y su titularidad.

Concluida la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación de que, habida cuenta el excesivo retraso acumulado hasta el momento, se apruebe, cuanto antes, el Plan Especial de las Torres de la Huerta, y se adopten, de inmediato, todas aquellas medidas que sean necesarias para evitar el derrumbe de la torre y la ermita, y lograr la rehabilitación de este bien de interés cultural y la restauración ambiental del entorno.

Otra problemática distinta es la planteada en queja nº 071502, en la que se denuncian unas obras que, según sostiene el técnico municipal del Ayuntamiento de Cervera del Maestre (Castellón), se ajustan a la licencia concedida en su día, pero que pueden afectar o incidir negativamente sobre el inmueble de la autora de la queja, el cual, según los técnicos de la Conselleria de Cultura y Deporte, debe ser protegido por el Ayuntamiento.

Así las cosas, la prescripción constitucional dirigida a todos los poderes públicos en punto a garantizar la conservación y promoción de del patrimonio histórico, cultural y artístico de los pueblos de España y de los bienes que lo integran (art. 46), se encuentra desarrollada en el ámbito autonómico por la Ley 4/1998, de 11 de junio, Reguladora del Patrimonio Cultural Valenciano, en cuyo artículo 4.2 dispone que “las entidades locales están obligadas a proteger y dar a conocer los valores del patrimonio cultural existente

en su respectivo ámbito territorial, debiendo adoptar las medidas cautelares necesarias para evitar el deterioro, pérdida o destrucción de los bienes del patrimonio cultural.”

El nuevo Estatuto de Autonomía, en su art. 12, establece que “la Generalitat velará por la protección y defensa de la identidad y los valores e intereses del Pueblo Valenciano y el respeto a la diversidad cultural de la Comunitat Valenciana y su patrimonio histórico.”

Finalizada la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Cervera del Maestre aceptó nuestra recomendación en orden a que, en cumplimiento de las indicaciones de los técnicos de patrimonio histórico-artístico de la Conselleria Cultura y Deporte, adoptara las medidas necesarias para proteger el inmueble, incluyéndolo en el catálogo municipal de edificios protegidos y garantizando que las obras realizadas en el edificio colindante no afecten al inmueble objeto de protección.

Por otra parte, el autor de la queja nº 071503, se dirige a esta Institución denunciando el silencio del Ayuntamiento de Alicante en contestar la solicitud presentada para obtener la declaración de un inmueble como bien de relevancia local.

Tras la conclusión de las diligencias de investigación, el Ayuntamiento de Alicante aceptó la recomendación consistente en que, teniendo en cuenta el contenido del informe pericial aportado por el autor de la queja, el técnico conservador de patrimonio histórico-artístico municipal redactara un informe con el objeto de comprobar si el inmueble debe o no ser incluido en el Catálogo de Edificios Protegibles y declarado como Bien de Relevancia Local.

Por último, en la queja nº 071846, se describe el lamentable estado de abandono y deficiente conservación en el que se encuentran dos inmuebles protegidos sitios en la pedanía de Benimamet, en Valencia, los cuales suponen una evidente amenaza para la seguridad e integridad de los peatones.

El Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación de que siguiera adoptando las medidas necesarias para lograr la pronta ejecución de las obras de rehabilitación de los inmuebles y garantizar la seguridad e integridad física de los viandantes, acordando, previa audiencia al interesado, la imposición de multas coercitivas a la propiedad de los referidos edificios.

4. Gestión urbanística

La ejecución y desarrollo de los planes urbanísticos también han constituido el objeto de muchas quejas presentadas en el 2008, entre las que destacamos las siguientes: la ejecución del Plan General de Ordenación Urbana de Valencia en cuanto al efectivo desarrollo e implantación de una zona verde; el incumplimiento de un urbanizador consistente en la falta de servicios de agua, luz, alumbrado público y alcantarillado en una urbanización en Tibi (Alicante); el excesivo retraso en la ejecución de un plan especial de reforma interior y la insuficiente valoración de una propiedad afectada por el mismo en Castellón.

En la queja nº 070266 se plantea que el espacio urbano denominado Plaza del Músico Antonio Eximeno, en Valencia, se encuentra en unas deficientes condiciones de salubridad y con unos inadecuados accesos, por lo que teniendo conocimiento que el vigente Plan General de la ciudad califica dicho inmueble como “zona verde” se solicitó información municipal al respecto, en punto a cuándo se urbanizará y ajardinará tal plaza como corresponde a su destino urbanístico.

Efectuada la correspondiente investigación, el Ayuntamiento de Valencia nos indica que la totalidad del suelo que conforma el espacio urbano de la referida plaza no pertenece al Ayuntamiento, por lo que “existe un encargo de proyecto de expropiación por el Concejal de Ordenación Urbana para completar las zonas verdes de la Plaza Músico Morenos Gans y Plaza Antonio Eximeno.”

Por su parte, el Servicio Municipal de Jardinería expone que “no es factible proceder al ajardinamiento solicitado en tanto no se finalice el proyecto de expropiación que refiere el Servicio de Gestión Urbanística, el cual será realizado con observancia y en cumplimiento de lo que disponga la Ley de Expropiación Forzosa”.

En este contexto, esta Institución es consciente de que el Ayuntamiento de Valencia goza de una amplia libertad para decidir discrecionalmente la disposición de los fondos presupuestarios necesarios para tramitar el expediente de expropiación forzosa cuya culminación permitirá el posterior ajardinamiento de la plaza en cuestión.

En efecto, los presupuestos generales de las entidades locales representan el instrumento mediante el que éstas ejercen la facultad de ordenar los recursos propios con el fin de disponer libremente de ellos en el ejercicio de sus competencias, como manifestación de la autonomía local, conforme al artículo 137 de la Constitución Española y art. 9.1 de la Carta Europea de Autonomía Local, de 15 de octubre de 1985.

No obstante, en la medida en que las disponibilidades presupuestarias municipales lo permitan, el Ayuntamiento de Valencia está obligado a garantizar la pronta ejecución y desarrollo de las previsiones urbanísticas contempladas en el Plan General de Ordenación de Urbana para destinar el suelo afectado a la zona verde proyectada.

Entretanto ello es posible, ni que decir tiene que el Ayuntamiento de Valencia, como titular de la competencia de limpieza viaria (arts. 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local), debe velar para que las condiciones higiénico-sanitarias de la zona sean las adecuadas y óptimas en todo momento.

Finalmente, el Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación de que impulsara, con determinación, firmeza y celeridad, la tramitación y resolución del expediente de expropiación que permita el posterior ajardinamiento de la plaza Antonio Eximeno, garantizando, entretanto, una adecuada limpieza pública de la zona que mantenga en todo momento las mejores condiciones higiénico-sanitarias posibles.

Por otro lado, la autora de la queja nº 071458 acude a esta Institución manifestando que, como propietaria de una vivienda de la urbanización Pinada del Río en Tibi (Alicante),

llevan más de 2 años sin contar con los servicios municipales obligatorios de suministro de agua potable, eléctrico, alumbrado público y aceras, y ello, a pesar de que todas las viviendas se construyeron con las correspondientes licencias municipales de obras.

El Ayuntamiento nos informa que “en la sesión plenaria celebrada con fecha 8 de noviembre de 2007 se adoptó el acuerdo de incoar procedimiento de resolución del contrato de programación del Sector 3 del suelo urbanizable homologado de Terol, por incumplimiento del Urbanizador, con perjuicio para el servicio público, encontrándose en la actualidad en tramitación.”

Entretanto se resuelve el referido expediente y se decide lo oportuno en orden a la programación y ejecución urbanística pendiente, esto es, sobre el modo en que se deberán terminar las obras de urbanización no realizadas al día de hoy, no se puede obviar que las edificaciones terminadas en la zona han sido ocupadas por sus legítimos propietarios, aunque, como indica el Ayuntamiento, éstos no hayan obtenido la preceptiva licencia de primera ocupación.

A nadie se le escapa que, quien adquiere una vivienda en escritura pública con expresa indicación de que la misma cuenta con licencia de obras, lo hace en la legítima creencia de que puede ocuparla y disfrutar de ella a partir del día siguiente, por lo que hay que entender la injusta situación en la que se encuentran los vecinos afectados al no poder disfrutar de una vivienda digna, tal y como garantiza el art. 47 de la Constitución y art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Esta Institución ha tenido ocasión de investigar situaciones análogas a la que nos ocupa en las que el constructor vende las edificaciones a terceras personas sin haber terminado la urbanización, y por tanto, sin que el Ayuntamiento pueda recepcionar las obras y hacerse cargo de la prestación de los servicios públicos obligatorios tales como el abastecimiento de agua potable, suministro eléctrico, alumbrado público, pavimentación de las vías públicas y alcantarillado.

El art. 22 de la derogada Ley 6/1998, de 13 de abril, del Suelo, al disponer que “los Notarios y Registradores de la Propiedad exigirán para autorizar o inscribir, respectivamente, escrituras de declaración de obra nueva terminada, que se acredite el otorgamiento de la preceptiva licencia y la expedición por técnico competente de la certificación de finalización de la obra conforme al proyecto objeto de la misma”, permitía que el constructor que hubiera incumplido con su obligación de terminar adecuadamente la urbanización pudiera enajenar las viviendas con sólo aportar la licencia de obras y un certificado que acreditara que lo finalmente construido se ajustaba a la licencia concedida, sin exigir, como parece hacerlo ahora el art. 19.1 de la nueva Ley 8/2007, de 28 de mayo, del Suelo, la licencia de primera ocupación, para acreditar ante el Notario que la vivienda no sólo respeta la licencia de obras otorgada en su día, sino que reúne las condiciones mínimas de habitabilidad exigibles y que las obras de urbanización han sido terminadas correctamente y recepcionadas por el Ayuntamiento.

Así, el referido art. 19.1 de la Ley 8/2007 dispone ahora que “tratándose de escrituras de declaración de obra nueva terminada, exigirán, además de la certificación expedida por

técnico competente acreditativa de la finalización de ésta conforme a la descripción del proyecto, la acreditación documental del cumplimiento de todos los requisitos impuestos por la legislación reguladora de la edificación para la entrega de ésta a sus usuarios y el otorgamiento, expreso o por silencio administrativo, de las autorizaciones administrativas que prevea la legislación de ordenación territorial y urbanística.”

Esta Institución se muestra esperanzadora respecto a la interpretación que hagan los operadores jurídicos de este nuevo precepto legal, en el sentido de evitar que algunos constructores, urbanizadores o promotores puedan vender viviendas sin urbanizar a terceras personas de buena fe, quienes las adquieren ante Notario creyendo que las mismas pueden ser inmediatamente ocupadas y que cuentan con todos los servicios de urbanización exigibles.

Ante la injusta situación en la que se encuentran los vecinos que han ocupado y se encuentran viviendo en sus casas, el Ayuntamiento, de forma correcta, ha decidido incoar el procedimiento para resolver el contrato de programación del Sector 3 del suelo urbanizable homologado de Terol, por incumplimiento del Urbanizador, con perjuicio para el servicio público.

La urgencia de la situación justifica la prioridad que el Ayuntamiento de Tibi debe darle a la tramitación y resolución del expediente, y lo que es más importante, a decidir cómo se va a gestionar la terminación de las obras de urbanización pendientes.

Junto a la tramitación del procedimiento que ha decidido iniciar el Ayuntamiento, la Ley 16/2005, de 30 de noviembre, Urbanística Valenciana, también ofrece otras posibles soluciones:

- a) La resolución anticipada de la adjudicación para su gestión directa por causa justificada de interés público, sin perjuicio de las compensaciones económicas a que ello de lugar y que deberá evaluar el acuerdo correspondiente (art. 143.2).
- b) También podrá acordarse la directa intervención gestora de la administración para la prosecución provisional del Programa mientras se resuelve sobre su resolución y, en su caso, nueva adjudicación (art. 143.4.e).

Concluida la investigación, decidimos cerrar el expediente de queja al aceptar el Ayuntamiento de Tibi nuestra recomendación consistente en que, con independencia de tramitar con urgencia y celeridad el procedimiento para resolver el contrato de programación por incumplimiento del Urbanizador, se valorara la gestión directa por el Ayuntamiento o su intervención gestora para garantizar la rápida terminación y recepción de las obras de urbanización pendientes con el objeto de que los vecinos afectados puedan disfrutar, cuanto antes, de los servicios públicos obligatorios como el abastecimiento de agua potable, suministro eléctrico, alumbrado público, pavimentación de las vías públicas y alcantarillado, a fin de proteger y hacer efectivo el derecho constitucional y estatutario, no a cualquier tipo de vivienda, sino a una vivienda digna.

Otra de las investigaciones realizadas en materia de gestión urbanística corresponde a la queja nº 080201, en la que se denuncian los daños y perjuicios que está ocasionando el

Ayuntamiento como consecuencia del excesivo retraso en ejecutar el plan especial de reforma interior-21, aprobado el 19 de junio de 1990, y la insuficiente valoración económica de su vivienda, cifrada por el Ayuntamiento en 30.353 euros, sin aplicar los criterios de valoración recogidos en la Orden Ministerial de 14 de octubre de 1998.

El Ayuntamiento de Castellón no aceptó nuestra recomendación de que, en aplicación de lo dispuesto en la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda 1213/2005, de 26 de abril, se realizara una nueva valoración del inmueble del autor de la queja teniendo en cuenta su valor de mercado y se adoptaran las medidas necesarias para agilizar la ejecución de la unidad de ejecución 81-R.

Por último, el autor de la queja nº 080964, se dirige a esta Institución manifestando que ha solicitado al Ayuntamiento de Polop de la Marina la rectificación del error material detectado respecto a los lindes de su finca, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento, insistiendo en que se ha producido un error consistente en considerar como lindero norte de su finca un “camino propiedad del Ayuntamiento y acequia”, mientras que el lindero norte que se señala en el proyecto de expropiación es el “polígono 003, parcela 09140 ZU, Chirles, propiedad del Ayuntamiento”.

A la vista de la documentación remitida por el Ayuntamiento a esta Institución, se acompaña la ficha del proyecto de expropiación correspondiente a la finca del autor de la queja, y en ella se comprueba como lindero norte de la misma, el polígono 003, parcela 09140 ZU, Chirles, propiedad del Ayuntamiento (según el Catastro), y una acequia (según el Registro de la Propiedad).

El expropiado considera que el Ayuntamiento ha modificado arbitrariamente el linde norte de su propiedad e interesa que se mantenga el constituido por “el polígono 003, parcela 09140 ZU, Chirles, propiedad del Ayuntamiento,” afirmando que dicho terreno tiene las referencias catastrales 9502409YH4890S y 9502407YH4890S.

El Ayuntamiento de Polop de la Marina aceptó nuestra recomendación de que, tras efectuar las correspondientes comprobaciones en el Inventario Municipal, en el Catastro y en el Registro de la Propiedad, y a la vista de su resultado, se realizaran, en su caso, las rectificaciones oportunas respecto al linde norte del terreno propiedad del autor de la queja.

5. Disciplina urbanística

Los principales asuntos investigados en relación con los incumplimientos de la normativa urbanística los podemos agrupar en cuatro grandes bloques:

- a) La negativa o excesiva tardanza en facilitar la información urbanística solicitada por los ciudadanos;
- b) la necesidad de obtener determinadas licencias municipales y autorizaciones autonómicas para realizar actos de uso y transformación del suelo;
- c) las órdenes dirigidas a los propietarios de bienes inmuebles para que los mantengan en adecuadas condiciones de seguridad, higiene, decoro y salubridad;

d) la pasividad municipal y autonómica en incoar y resolver los expedientes de restauración de la legalidad urbanística y sancionador ante las construcciones que se realizan sin licencia o incumpliendo las condiciones de la misma.

5.1. El deber de la Administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos

En el expediente de queja nº 080166 se denuncia, por parte del presidente de una comunidad de vecinos, que se había solicitado al Ayuntamiento de Torrevieja (Alicante) determinada información urbanística sobre la ejecución del plan de reforma interior que les afecta –PERI Montecarlo-, concretamente, en cuanto a la supresión del acceso rodado a determinadas viviendas de la urbanización que cuentan con garajes y, en algún caso, con vado permanente.

La comunidad de propietarios desea conocer las razones de interés público que justifican la supresión del acceso rodado a las viviendas, dejando sólo un acceso peatonal.

Sustanciada la correspondiente investigación, recordamos que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional viene reiterando, desde su antigua Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que “es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

En consecuencia, habría que coincidir en que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que, tal y como ha expuesto el Síndic de Greuges en sus sucesivos informes anuales a las Cortes Valencianas, obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa.

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su art. 17.2, la específica función de velar y controlar

que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Finalmente, el art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce que “todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable”.

Finalizada la tramitación de la queja, decidimos el cierre de la misma al haber aceptado el Ayuntamiento de Torrevieja nuestra recomendación consiste en que se resolvieran motivadamente todas las cuestiones planteadas por los vecinos, facilitando en todo momento la mayor información posible sobre el proyecto de urbanización del enclave 3 del polígono Montecarlo y procurando garantizar el acceso rodado a todas las viviendas en el conjunto Altosol.

5.2. Las licencias urbanísticas

En la queja nº 070853 se expone que se ha solicitado al Ayuntamiento de Rojales (Alicante) una licencia de obras para la realización del vallado de su finca, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Con el objeto de contrastar estos hechos, se requiere al Ayuntamiento de Rojales que nos detalle las razones que justifican el retraso en contestar la solicitud presentada por el autor de la queja y que nos remita una copia de la resolución motivada que se dicte.

Al no recibir ningún tipo de contestación por el Ayuntamiento, mediante escritos de fecha 7 de agosto, 13 de septiembre, 22 de octubre y 17 de diciembre de 2007, y 4 de marzo de 2008, se volvió a requerir la referida información, sin éxito hasta el momento.

Así las cosas, la falta de colaboración del Ayuntamiento de Rojales con esta Institución no puede suponer un perjuicio añadido a la persona afectada en el sentido de no obtener la correspondiente resolución por parte del Síndic de Greuges.

En este sentido, hay que recordar que ha pasado casi un año desde que se solicitó la licencia de obras y el Ayuntamiento no se ha dignado a contestar ni al solicitante ni a esta Institución, ignorándose si la licencia interesada es ajustada o no a la normativa urbanística municipal.

No obstante, no se puede obviar que el art. 195.1 a) de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV), dispone que las licencias “de mera reforma que no suponga alteración estructural del edificio, ni afecten a elementos catalogados o en trámite de catalogación, así como las de primera ocupación o, en su caso, habitabilidad de las construcciones” se concederán en el plazo de un mes.

En este caso, el plazo de un mes para considerar estimada por silencio administrativo positivo la solicitud de licencia presentada, se ha superado en exceso, por lo que

resultaría razonable concluir que el autor de la queja ha obtenido la licencia para realizar el vallado de su parcela.

El art. 196.1 de la LUV claramente establece que “el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa supondrá la concesión de la licencia por silencio administrativo, y habilitará al peticionario para la iniciación de las obras o la realización de las actuaciones correspondientes, que deberán ajustarse a la ordenación urbanística y cumplir los demás deberes y condiciones que la ley y los Planes exijan para su realización.”

A mayor abundamiento, la reciente doctrina del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana interpreta que lo dispuesto en el art. 196.3, “en ningún caso se entenderán adquiridas por silencio administrativo, facultades en contra de las leyes, de los Planes, Proyectos, Programas u Ordenanzas o, en general, en términos contrarios, opuestos o disconformes con las previsiones de la ordenación urbanística”, habilita al Ayuntamiento para iniciar de oficio la revisión de las licencias que considere disconformes a Derecho, pero no impide que el silencio administrativo positivo se produzca, y por tanto, que la licencia de obras solicitada haya sido concedida por un acto presunto.

Finalizadas las actuaciones, el Ayuntamiento de Rojas no aceptó nuestra recomendación en punto a que se reconozca mediante una resolución expresa la licencia de obras concedida por silencio administrativo o, en su defecto, permita al autor de la queja la instalación de la valla de conformidad con la licencia solicitada, sin ordenar la suspensión de las obras y la incoación de procedimiento sancionador mientras las obras se ajusten a la licencia otorgada mediante un acto presunto.

Por otro lado, en la queja nº 071709, se detalla la disconformidad con la denegación municipal de la solicitud de segregación de una parcela, al no estar de acuerdo con los motivos esgrimidos por la arquitecta municipal.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos al Ayuntamiento de Busot que nos remitiera una copia del informe técnico redactado por la arquitecta municipal, así como del informe jurídico evacuado en el expediente de solicitud de licencia de segregación.

Examinados con detenimiento ambos informes, resulta que la autora de la queja presentó con fecha 7 de junio de 2007 una solicitud de licencia de segregación y el 18 de septiembre de 2007 recibió un requerimiento del Ayuntamiento para la subsanación de diversas deficiencias que habían sido detectadas.

Partiendo de estos hechos probados, el art. 203 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV) señala que “las licencias de parcelación o el certificado de su innecesariedad se otorgarán en el plazo de un mes”, añadiendo el art. 196.1 que “el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa supondrá la concesión de la licencia por silencio administrativo, y habilitará al peticionario para la iniciación de las obras o la realización de las actuaciones

correspondientes, que deberán ajustarse a la ordenación urbanística y cumplir los demás deberes y condiciones que la ley y los Planes exijan para su realización.”

En el caso que nos ocupa, el plazo máximo de un mes para resolver la licencia de segregación ha sido superado, por lo que la autorización interesada por la autora de la queja habría que entenderla concedida por silencio administrativo: desde el momento de la solicitud –el 7 de junio- hasta la recepción del requerimiento de subsanción –el 18 de septiembre- han transcurrido más de 3 meses.

A la conclusión anterior no se le podría oponer lo dispuesto en el art. 196.3 de la LUV en el sentido de que “en ningún caso se entenderán adquiridas por silencio administrativo, facultades en contra de las leyes, de los Planes, Proyectos, Programas u Ordenanzas o, en general, en términos contrarios, opuestos o disconformes con las previsiones de la ordenación urbanística”.

Y decimos que no se le podría oponer este argumento porque esta Institución comparte los razonamientos de la doctrina sustentada por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana en punto a que esta previsión legal contenida en el art. 196.3 de la LUV no puede impedir que se produzca la estimación por silencio administrativo de la licencia solicitada, sino que, al amparo de tal previsión, el Ayuntamiento podría iniciar de oficio un procedimiento para la revisión de los actos nulos o anulables (arts. 102 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común) y, de esta forma, tratar de dejar sin efecto la licencia concedida por silencio administrativo a la autora de la queja.

El posterior acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 19 de noviembre de 2007 por el que se deniega expresamente la licencia de segregación incumple lo dispuesto por el art. 43.4.a) de la mencionada Ley 30/1992: “en los casos de estimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior a la producción del acto sólo podrá dictarse de ser confirmatoria del mismo”.

Cuando se deniega expresamente la licencia de segregación el 19 de noviembre de 2007, ya se había producido su estimación por silencio administrativo –al haber transcurrido más de 1 mes desde la solicitud-, por lo que el acuerdo de la Junta de Gobierno Local sólo podía haber confirmado el otorgamiento de la licencia por silencio positivo, toda vez que, en caso de haber querido dejarla sin efecto, no era dable dictar una resolución denegatoria posterior, como aquí aconteció, sino que era obligado acudir al procedimiento de revisión de oficio regulado en los arts. 102 y siguientes de la Ley 30/1992.

El Ayuntamiento de Busot no aceptó nuestra recomendación en orden a que estimara concedida por silencio administrativo la licencia de segregación solicitada por la autora de la queja.

5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución

El excesivo retraso que está provocando el incumplimiento sistemático de las órdenes de ejecución dirigidas por el Ayuntamiento de Valencia a una comunidad de propietarios es el objeto de la queja nº 071150.

El Ayuntamiento de Valencia nos remite un informe en el que nos dice que para lograr el cumplimiento forzoso de la Resolución anterior U-628, de 12 de febrero de 1999 y lograr que se realicen las obras que garanticen la seguridad del inmueble, en marzo de 2002 se impuso una multa coercitiva a la comunidad de vecinos por un importe de 2.474,93 euros, sin que conste su efectivo cobro.

Con posterioridad, y como consecuencia de una visita girada por los servicios técnicos municipales, se comprueba que todavía no se han reparado distintas patologías y se dicta el último Decreto de Alcaldía el 24 de julio de 2007, que se vuelve a notificar al presidente de la comunidad en noviembre de 2007, ya que, según se indica, “el primer intento fue devuelto por el servicio de correos”.

Partiendo de esta situación, conviene recordar que el art. 206 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (antiguo art. 86 de la derogada Ley valenciana 6/1994, de 15 de noviembre, Reguladora de la Actividad Urbanística) dispone que “los propietarios de terrenos, construcciones y edificios deberán mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, realizando los trabajos y obras precisas para conservar o rehabilitar en ellos las condiciones imprescindibles de habitabilidad o uso efectivo que permitirían obtener la licencia administrativa de ocupación para el destino que les sea propio.”

Asimismo, el art. 212.1 de la referida Ley 16/2005 (en adelante, LUV) establece la obligación para el Ayuntamiento de Valencia de “dictar órdenes de ejecución de obras de reparación, conservación y rehabilitación” que “pueden conminar, asimismo, a la limpieza, vallado, retirada de carteles u otros elementos impropios del inmueble”.

Habida cuenta la actuación municipal desplegada hasta el momento, no obstante, y ante el posible incumplimiento injustificado por parte de la comunidad de vecinos del Decreto de 24 de julio de 2007, el Ayuntamiento de Valencia se encuentra facultado para adoptar alguna de estas medidas (art. 212.3 LUV):

- a) Ejecución subsidiaria a costa del obligado hasta el límite del deber de conservación.
- b) Imposición de hasta diez multas coercitivas con periodicidad mínima mensual, por valor máximo de un décimo del coste estimado de las obras ordenadas. El importe de las multas coercitivas se destinará preferentemente a cubrir los gastos que genere la ejecución subsidiaria de la orden incumplida, y se impondrán con independencia de las sanciones que corresponda por la infracción o infracciones cometidas.

En el caso que nos ocupa, si bien es cierto que el Ayuntamiento de Valencia ha desplegado la actividad necesaria para lograr que las obras pendientes de ejecución sean llevadas a cabo por la comunidad de propietarios, no lo es menos que dicha actividad no

ha sido del todo suficiente y puede ser mejorada, adoptando una actitud más decidida, constante y con mayor celeridad.

Hay que tener en cuenta que la primera orden de ejecución se dicta en febrero de 1999 y no se impone ninguna multa coercitiva hasta marzo de 2002, y no se dicta una nueva orden de ejecución, contemplando las obras pendientes de realización, hasta julio de 2007.

Entretanto, resulta una obviedad insistir en el peligro que supone para la seguridad del edificio que las patologías que arrastra durante tanto tiempo sigan al día de hoy sin repararse.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos realizando un seguimiento de las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Valencia al haber aceptado nuestras recomendaciones en punto a que extremara los esfuerzos para lograr que la comunidad de propietarios repare cuanto antes las patologías que afectan al referido inmueble.

Idéntico resultado satisfactorio se obtuvo en la investigación de la queja nº 071575, toda vez que el Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestras recomendaciones en punto a que se sigan adoptando las medidas necesarias para lograr la pronta ejecución de las obras de rehabilitación de los inmuebles propiedad del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. –dependiente de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana- y, en especial, las actuaciones precisas sobre el inmueble sito en el nº 9 de la calle Pintor Fillol para impedir el acceso al edificio ubicado en el nº7 que se encuentra habitado.

Por otro lado, en la queja nº 071831, se describen las lamentables condiciones higiénico-sanitarias en las que se encuentra el inmueble colindante a la vivienda del autor de la queja, donde existen humedades, roedores y una falta total de limpieza.

Instruida la correspondiente investigación, el Ayuntamiento de Bugarra (Valencia) aceptó nuestra recomendación consistente en que se sigan adoptando las medidas necesarias para lograr el íntegro cumplimiento de un decreto municipal y garantizar la seguridad e integridad física de los viandantes, acordando, previa audiencia al interesado, la imposición de multas coercitivas a la propiedad del edificio y la ejecución subsidiaria municipal a costa del obligado.

Para concluir con este epígrafe, en la queja nº 080378 se expone que se ha denunciado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Llíria (Valencia) la falta de limpieza y el lamentable estado de conservación del terreno colindante con su vivienda.

Comprobados estos hechos, finalmente, el Ayuntamiento de Llíria aceptó nuestra recomendación en punto a que se adopten las medidas necesarias para identificar al propietario de la parcela y ordenar la limpieza y retirada de los cactus, valorando la posibilidad de acordar, en caso de no localizar al dueño del terreno, la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento a cargo del obligado.

5.4. Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador

Un año más, queremos destacar que los principales problemas planteados en las quejas presentadas en este 2008 se refieren, no sólo a la pasividad de los Ayuntamientos para acordar el inicio del expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y el expediente sancionador, sino también, y sobre todo, al retraso en su tramitación, resolución y efectivo cumplimiento de las órdenes de demolición y las correspondientes sanciones.

El incumplimiento por parte del infractor de la orden municipal de demolición, coloca al Ayuntamiento en una difícil situación de cara a lograr el derribo de las construcciones ilegalizables, sobre todo, teniendo en cuenta el número de demoliciones que se pueden acordar en un año en un determinado término municipal.

En primer lugar, ante la negativa del infractor a permitir la entrada en su domicilio para llevar a efecto la demolición, el Ayuntamiento debe obtener una previa autorización judicial por parte del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo.

Una vez obtenida la autorización, debe sufragar y anticipar el coste del derribo, lo que supone una importante carga para los exiguos presupuestos municipales, ya que, aunque luego pueda intentar cobrar al infractor el importe de lo invertido mediante la aplicación del procedimiento de apremio contemplado en el Reglamento General de Recaudación, son muchas las ocasiones en que la deuda se declara fallida ante la insolvencia del infractor.

Por lo tanto, y para evitar la consolidación de las construcciones ilegales, con el grave daño que ello supone para el medio ambiente, el Síndic de Greuges no se cansa de repetir y destacar, en las recomendaciones y sugerencias que se pronuncian, la importancia de que los Ayuntamientos reaccionen a tiempo cuando las obras se están ejecutando, mediante la paralización de las mismas y la orden de corte de suministro de agua y luz dirigida a las empresas distribuidoras.

Vamos a dar cuenta, a continuación, de algunos expedientes de queja en los que hemos dictado resolución recomendando el restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada.

Así, por ejemplo, en la queja nº 070785, el Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación de que, cuanto antes, de forma urgente, dado que se ha comprobado que se ha producido una variación respecto a la altura de la cornisa autorizada en la licencia, adopte las medidas oportunas para restablecer la legalidad urbanística conculcada, denegando la licencia de primera ocupación hasta que las deficiencias detectadas hayan sido debidamente subsanadas, en caso de que las mismas puedan ser legalizables.

En cambio, en la queja nº 070875, el Ayuntamiento de Vinaròs (Castellón) no aceptó nuestra recomendación en punto a que, de forma urgente, se conteste motivadamente todas y cada una de las alegaciones efectuadas en el recurso de reposición presentado por los vecinos afectados con fecha 4 de mayo de 2007 y, salvo informe jurídico y

técnico en contra, se inicie el expediente para declarar la ilegalidad de la licencia de obras concedida, acordando como medida cautelar la suspensión de las obras que se estén ejecutando en la actualidad.

Idéntico resultado negativo obtuvimos tras la tramitación de la queja nº 071377, en la que el Ayuntamiento de Los Montesinos (Alicante) no aceptó las siguientes recomendaciones:

“1ª.- Acordar la ejecución forzosa del decreto de demolición de las obras ilegales (construcción de una nave industrial), adoptando las medidas complementarias previstas en los arts. 224.3 y 225.1.a) de la Ley 16/2005, Urbanística Valenciana (cese del suministro de agua y energía eléctrica, anotación en el Registro de la Propiedad y comunicación al Catastro).

2ª.- Tramitar y resolver cuanto antes el expediente sancionador abierto por realizar actividad fuera del horario establecido.

3ª.- Efectuar mediciones sonométricas en distintos días de la semana y en diferente franja horaria, ordenando, en su caso, la adopción de las medidas correctoras necesarias para eliminar o reducir al máximo la contaminación acústica generada por la referida empresa.”

Por el contrario, en la queja nº 080195, el Ayuntamiento de Rocafort (Valencia) sí que aceptó nuestras recomendaciones en punto a que se dispusiera la inmediata suspensión de las obras que se estaban ejecutando en contra de la licencia concedida en su día, con el objeto de evitar la terminación de una construcción que no puede obtener la licencia de primera ocupación y cuya demolición podría ser declarada en caso de no aprobarse definitivamente la modificación del plan general de ordenación urbana que se está tramitando en la actualidad, comunicando la existencia de un expediente abierto de restauración de la legalidad urbanística al Registro de la Propiedad (art. 224 y 225 LUV), para avisar y evitar la generación de perjuicios a los posibles terceros adquirentes de buena fe de las viviendas que se están construyendo.

Finalmente, en la investigación desarrollada en la queja nº 080259, se denunciaba que se habían cometido diversas infracciones urbanísticas consistentes en la realización de obras de ampliación y construcción de naves industriales en suelo no urbanizable de Crevillent (Alicante), sin que se hubiera tramitado el preceptivo expediente de restauración de la legalidad urbanística conculcada –demolición de las obras-, ya que simplemente se habían impuesto sendas multas.

Asimismo, denunciaba el funcionamiento de una industria que genera una importante contaminación acústica y que deposita en el exterior una gran cantidad de basura y residuos, sin licencia de actividades calificadas o ambiental (licencia ambiental) y sin declaración de interés comunitario.

Instruidas las correspondientes diligencias de investigación, dirigimos al Ayuntamiento de Crevillent y a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana las siguientes recomendaciones:

“1º.- Acordar, previa audiencia al interesado, la clausura de la actividad industrial que se está ejerciendo en la actualidad en suelo no urbanizable, en la Pda. Cachapet, nº 110, al no haberse concedido por la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda la preceptiva declaración de interés comunitario.

2º.- Facilitar el traslado de la actividad industrial a una zona del municipio donde la clasificación y calificación del suelo permita su ejercicio (polígono o zona industrial).

3º.- Aunque se haya concedido licencia de apertura, ordenar al titular de la actividad la adopción de las medidas correctoras necesarias para eliminar o reducir al máximo la contaminación acústica generada por la actividad industrial, en especial, que la utilización de la maquinaria trituradora, que genera insoportables vibraciones, se prohíba en horario nocturno, y que, en cualquier caso, se reubique en el punto de la nave industrial más alejado de la vivienda del autor de la queja.

4º.- Ordenar al titular de la actividad que proceda a la inmediata retirada de toda la basura, escombros, plásticos y restos industriales que se encuentran en la parcela, así como a la limpieza y desinfección de la misma.”

No obstante haber aceptado formalmente nuestras recomendaciones, y sin perjuicio del cierre del expediente de queja, enviamos un escrito al Ayuntamiento de Crevillent y a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana rogándoles que “mantengan informada a esta Institución sobre el resultado de las actuaciones que siga realizando para eliminar en lo posible las molestias acústicas denunciadas y evitar el funcionamiento en suelo urbanizable de una actividad molestia sin declaración de interés comunitario”.

6. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Respecto a la queja nº 060429, referida a los programas de actuación integrada “El Replà”, “El Cantalar” y “La Solana” en Parcent (Alicante), en la que recomendamos que se suspendiera la tramitación de los programas de actuación integrada “El Replà”, “El Cantalar” y “La Solana”, y que no se aprobasen definitivamente, mientras no se obtuviera el informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar acreditativo de la existencia de recursos hídricos suficientes, continuamos con la tramitación de la misma.

En relación con la queja nº 070106, formulada por la asociación por la protección medioambiental de L’Atzúbia (Gelibre), en la que se manifestaba la disconformidad con la aprobación de los tres programas de actuación integrada de los sectores 1, 3 y 7 de las normas subsidiarias, emitimos las siguientes recomendaciones que han sido aceptadas por el Ayuntamiento de Adsubia y la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda:

“1º.- Que no se aprueben los planes parciales y los programas de actuación integrada de los sectores 1, 3 y 7 de las normas subsidiarias de 1981, sin redactar y aprobar previamente un plan general de ordenación urbana para el municipio, al objeto de garantizar su desarrollo sostenible, equilibrado y racional.

2º.- Que se acuerde la suspensión del procedimiento de aprobación definitiva de este macro proyecto urbanístico mientras las deficiencias detectadas en esta resolución no sean corregidas y subsanadas debidamente:

a) La obligación de acreditar la existencia de recursos hídricos suficientes mediante informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar.

b) La necesidad de elaborar, y exponer al público para alegaciones antes de la aprobación, de un estudio de evaluación de impacto ambiental de la actuación urbanística proyectada sobre el régimen hídrico del Parque Natural Marjal Pego-Oliva, de un estudio del paisaje y de un informe sobre la afección de los desarrollos urbanísticos al Plan General de Ordenación Forestal.”

Por otro lado, los afectados por el plan de reforma interior “Parque Ansaldo” de San Juan de Alicante presentaron la queja nº 060539 manifestando la situación de indefensión que estaban padeciendo ante la falta de contestación a las alegaciones presentadas dentro del periodo de información pública del programa de actuación integrada del sector “Parque Ansaldo” y de la modificación puntual del referido plan de reforma interior y del proyecto de reparcelación forzosa.

Las tres principales cuestiones planteadas en esos escritos de alegaciones fueron las siguientes, a saber:

- Equiparación del régimen de limitación del precio del suelo de la vivienda de protección oficial con el de viviendas sociales o viviendas de protección pública o viviendas concertadas, donde no opera la limitación del 15% y que se pretende aplicar.

- Reducción del valor catastral de los terrenos sobre la base ficticia consistente en determinar que han pasado de la categoría de suelo urbano a la de suelo no urbanizable, sin haber concurrido expediente reclasificadorio alguno.

- Equiparación de la posición del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. a la del urbanizador que en el programa adquiriera el compromiso de promover viviendas sociales, cuando el Instituto Valenciano de la Vivienda, una vez urbanizados los terrenos, adjudica parcelas a promotores inmobiliarios que construyen y comercializan viviendas de cualquier régimen de protección sin que les alcance las limitaciones de vivienda de protección oficial.

Estamos a la espera de recibir las alegaciones del autor de la queja al último informe emitido por la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda en contestación a nuestras recomendaciones de que, teniendo en cuenta del excesivo periodo de tiempo transcurrido, se notifique, cuanto antes, la resolución motivada de

todas las cuestiones planteadas en los escritos de alegaciones presentados al programa de actuación integrada y al proyecto de reparcelación, remitiendo a esta Institución una copia de la resolución que se dicte para su posterior fiscalización.

Por otra parte, en la investigación efectuada en la queja nº 070406, unos vecinos de San Juan de Alicante manifestaban que su propiedad había sido indebidamente incluida en una unidad de ejecución a pesar de presentar todos los elementos de urbanización propios del suelo urbano y solar, así como que se había realizado una valoración a la baja inaceptable de sus propiedades, especialmente en lo relativo al valor de las construcciones.

El Ayuntamiento de San Juan de Alicante aceptó nuestra sugerencia de que, en el procedimiento de reparcelación, los servicios técnicos tomaran en consideración la valoración aportada por la ciudadana, y efectuaran un contraste objetivo con relación a la proposición del urbanizador, atendiendo a las valoraciones que deben regir en esta materia de acuerdo con lo establecido en la Ley del Suelo.

Por otro lado, el autor de la queja nº 061675 nos indicaba que había solicitado reiteradamente al Ayuntamiento de Alicante información en relación con el cumplimiento de una condición a la que estaban supeditadas varias licencias de obras, sin haber recibido ninguna contestación expresa y motivada hasta el momento.

Concretamente, interesaba conocer si el local comercial convertido a vivienda cumple con las condiciones de habitabilidad y diseño de la Comunitat Valenciana y las ordenanzas municipales de edificación, teniendo en cuenta los arts. 76, 91.c.2 y 92.5 del plan general respecto a la evacuación de humos y gases de cocinas, tendederos y aislamientos.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestras recomendaciones, por lo que decidimos el cierre del expediente de queja:

a) Efectuar una visita técnica de inspección a los locales convertidos en viviendas identificados con los números 2, 3, 4 y 5, al objeto de comprobar el cumplimiento de las condiciones de habitabilidad y diseño de la Comunidad Valenciana y las Ordenanzas Municipales de Edificación, teniendo en cuenta los arts. 76, 91.c.2 y 92.5 del Plan General respecto a la evacuación de humos y gases de cocinas, tendederos y aislamientos, y en caso negativo, no conceder la licencia de primera ocupación y adoptar las medidas oportunas para impedir el uso como vivienda.

b) Respecto a las infracciones urbanísticas cometidas en los locales números 3 y 4, tramitar y resolver, cuanto antes y de forma urgente, los expedientes de restauración de la legalidad urbanística conculcada y sancionador, ordenando al infractor la demolición de las obras ilegales y adoptando las medidas complementarias recogidas en el art. 225.2 de la Ley Urbanística Valenciana: el cese del suministro de agua, de energía eléctrica, gas y telefonía, la anotación de la resolución administrativa ordenando la restauración de la legalidad infringida en el Registro de la Propiedad y la comunicación de la orden de restauración al organismo encargado del Catastro inmobiliario.

Por otro lado, la autora de la queja nº 070708, nos expresaba su desacuerdo con la denegación del Ayuntamiento de Gandía de la licencia de obras solicitada para la instalación de un ascensor en un edificio con el objeto de eliminar las barreras arquitectónicas y facilitar la calidad de vida de las personas discapacitadas.

Expuesto el objeto de la queja, si bien es cierto que el proyecto de obras para instalar un ascensor que mejore la calidad de vida de las personas discapacitadas que viven en el inmueble, no respeta el ancho mínimo legal que tiene que tener la escalera para asegurar una adecuada protección contra incendios (0,90 metros), no lo es menos que, en este caso concreto, la diferencia resultante entre la distancia legal (0,90 m) y la planteada en el proyecto respecto a la anchura de la escalera (0,85 m) es muy pequeña (0,05 m), y que el Ayuntamiento no acredita que las medidas compensatorias propuestas en la solicitud de licencia de obras para mejorar las condiciones de seguridad de la escalera sean insuficientes o inadecuadas.

Llegados a este punto, consideramos que en casos límite como el que nos ocupa, en el que por muy poco no se respeta la anchura de la escalera, el Ayuntamiento de Gandía debe asistir a los vecinos interesados en instalar el ascensor para introducir aquellas modificaciones que sean necesarias en el proyecto de obras con el fin de poder conceder la preceptiva licencia municipal.

Actualmente no se discute que la mejora de la calidad de vida de toda la población y específicamente de las personas que se encuentran en una situación de limitación respecto al medio físico es uno de los objetivos prioritarios que debe presidir la acción de los poderes públicos, en estricto cumplimiento del principio de igualdad que debe garantizarse a todos los ciudadanos (arts. 9.2, 14 y 49 de la Constitución Española).

El nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en sus arts. 10.3 y 16, dispone que la actuación de la Generalitat se centrará primordialmente en la no discriminación y en los derechos de las personas con discapacidad y sus familias a la igualdad de oportunidades, a la integración y a la accesibilidad universal en cualquier ámbito de la vida pública, social, educativa o económica, y que la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos, indicándose que por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente, a favor de las mujeres maltratadas y de las personas afectadas por alguna discapacidad.

El Ayuntamiento de Gandía aceptó nuestra recomendación de que, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas discapacitadas, mantuviera las reuniones que fueran necesarias con los vecinos solicitantes de la licencia de obras para introducir en el proyecto las modificaciones oportunas que permitan la instalación del ascensor.

Por otra parte, en la queja nº 060904, se detallaba el lamentable estado de suciedad y las deficientes condiciones higiénico-sanitarias de un solar en Almàssera.

El Ayuntamiento de Almàssera nos decía “que la parte del terreno que ya está calificada como solar es limpiada periódicamente por el propietario a instancias del Ayuntamiento, pero la parte que es rústica creemos que no podemos obligar a que se

limpie”.

No obstante, esta Institución justificó ante el Ayuntamiento que, la limpieza de los terrenos, con independencia de su naturaleza urbanística de solar o suelo rústico, y esto lo remarcamos para resolver la duda del Ayuntamiento, constituye una obligación legal que recae sobre el propietario y que se encuentra regulada en el art. 206 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (antiguo art. 86 de la derogada Ley valenciana 6/1994, de 15 de noviembre, Reguladora de la Actividad Urbanística) donde se dispone que “los propietarios de terrenos, construcciones y edificios deberán mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, realizando los trabajos y obras precisas para conservar o rehabilitar en ellos las condiciones imprescindibles de habitabilidad o uso efectivo que permitirían obtener la licencia administrativa de ocupación para el destino que les sea propio.”

El Ayuntamiento de Almàssera aceptó nuestra recomendación de que, ante el incumplimiento de la orden de ejecución dirigida al propietario del suelo rústico para que lo mantenga en adecuado estado de limpieza y en buenas condiciones higiénico-sanitarias, se disponga la adopción de las medidas recogidas en el art. 212.3 de la Ley Urbanística Valenciana: la ejecución subsidiaria y la imposición de multas coercitivas.

Respecto a las quejas del año pasado pendientes de tramitación sobre disciplina urbanística, en la queja nº 060143, el Ayuntamiento de Peñíscola aceptó nuestro recordatorio del deber legal de acordar la ejecución forzosa del decreto de demolición incumplido por el infractor, adoptando, además, las medidas complementarias recogidas en el art. 225.2 de la Ley Urbanística Valenciana: el cese del suministro de agua, de energía eléctrica, gas y telefonía, la anotación de la resolución administrativa ordenando la restauración de la legalidad infringida en el Registro de la Propiedad y la comunicación de la orden de restauración al organismo encargado del Catastro inmobiliario.

En la queja nº 061516, el Ayuntamiento de Xàtiva no aceptó nuestras recomendaciones:

“a) Respecto a las obras realizadas sin licencia en la planta primera y cambra, tramitar y resolver, cuanto antes y de forma urgente, los expedientes de restauración de la legalidad urbanística conculcada y sancionador, ordenando, en su caso, al infractor, la demolición de las obras ilegales y adoptando las medidas complementarias recogidas en el art. 225.2 de la Ley Urbanística Valenciana.

b) Resolver motivadamente las alegaciones y observaciones efectuadas por la autora de la queja al informe redactado por el inspector de obras remitido a esta Institución.”

En consecuencia, resolvimos incluir en el presente Informe las cuestiones que han quedado pendientes de resolución satisfactoria para la autora de la queja:

“- No consta haberse impuesto la correspondiente sanción por la comisión de una infracción urbanística consistente en la realización de obras sin licencia, tras la tramitación del correspondiente expediente.

- Profundidad edificable: no consta en el expediente de obras el informe requerido por el art. 17.2 del PGOU en el que el Ayuntamiento aprecie especiales cualidades de valoración ambiental”.

- Altura de la cornisa: según la ficha técnica del proyecto la altura máxima de cornisa del PGOU es 9,5 metros, mientras que se ha elevado indebidamente hasta los 10,71 metros.

- Terrazas: la autora de la queja insiste en que en el proyecto se describen las terrazas como “cubiertas”, frente a lo indicado por el inspector municipal que sostiene que las terrazas aparecen en el proyecto como “descubiertas pisables”.

- Puerta garaje: las medidas que indica el inspector municipal no son las reales, sino las que figuran en el proyecto, el cual no se ajusta a la normativa, ya que la altura y la anchura deben ser iguales, por lo que su forma debe ser cuadrada y no rectangular.

- Huecos fachada: el inspector municipal afirma que los huecos no han sido modificados y la autora de la queja considera que han sido alterados a la vista de las fotografías realizadas antes y después de las obras: “después de modificar los huecos han dejado una distancia entre su puerta de entrada y mi fachada de 49 cm y, a su vez, han sacado un voladizo al balcón que aún guarda menos distancia”.

- Chimenea: el inspector municipal considera que no es una chimenea, sino un falseado, mientras que la autora de la queja aporta fotografías para acreditar su condición de chimenea, afirmando que se ha encendido varias veces, y que no se encuentra a la altura de 4 metros desde la terraza de la autora de la queja.

- Pared de patio: para comprobar si existe o no apoyo en su pared, la autora de la queja plantea la conveniencia de efectuar una cata.

- En relación con el hierro corrugado que aparece en el patio, la afectada no tiene constancia de que el Ayuntamiento haya requerido a los vecinos su reparación.”

Por otra parte, el retraso en acordar la ejecución subsidiaria de la orden de demolición dictada por el Ayuntamiento de Vinaròs (Castellón) en la queja nº 070462 propició nuestra recomendación de que, en caso de incumplimiento de la orden de demolición dictada, se disponga la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento a cargo del obligado, así como la incoación del preceptivo expediente sancionador. El Ayuntamiento, finalmente, aceptó nuestra recomendación.

Asimismo, el Ayuntamiento de Gata de Gorgos (queja nº 070848) aceptó nuestro recordatorio del deber legal de tramitar y resolver, cuanto antes y de forma urgente, el expediente de restauración de la legalidad urbanística conculcada para reponer la realidad alterada a su estado anterior, acordando la demolición de las mismas si las obras son ilegalizables, y el expediente sancionador, al haberse cometido una infracción urbanística consistente en la realización de obras sin licencia municipal ni autorización previa de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda en suelo no urbanizable incluido en el área de amortiguación de impactos del Parque Natural del

Montgó.

b) VIVIENDA

1. Introducción

En materia de Vivienda los ciudadanos plantearon a esta Institución a lo largo del año 2008 un total de 83 quejas, lo que supone el 2,11% del total de las quejas tramitadas por el Síndic de Greuges durante dicho ejercicio.

Asimismo, tal y como se ha reflejado en el correspondiente apartado de este Informe anual relativo a las “quejas iniciadas de oficio”, acordamos la apertura y tramitación de la queja de oficio nº 5/2008, referenciada con el número de expediente 080284, sobre el desalojo de las familias del Barrio Virgen del Carmen de la ciudad de Alicante.

Como en ejercicios anteriores, la dificultad de obtener una vivienda de protección pública ha vuelto a constituir el objeto central de las quejas. Según se desprende del estudio de los expedientes tramitados, el tiempo de espera que media entre la solicitud de este tipo de vivienda y su concesión final continúa siendo amplio.

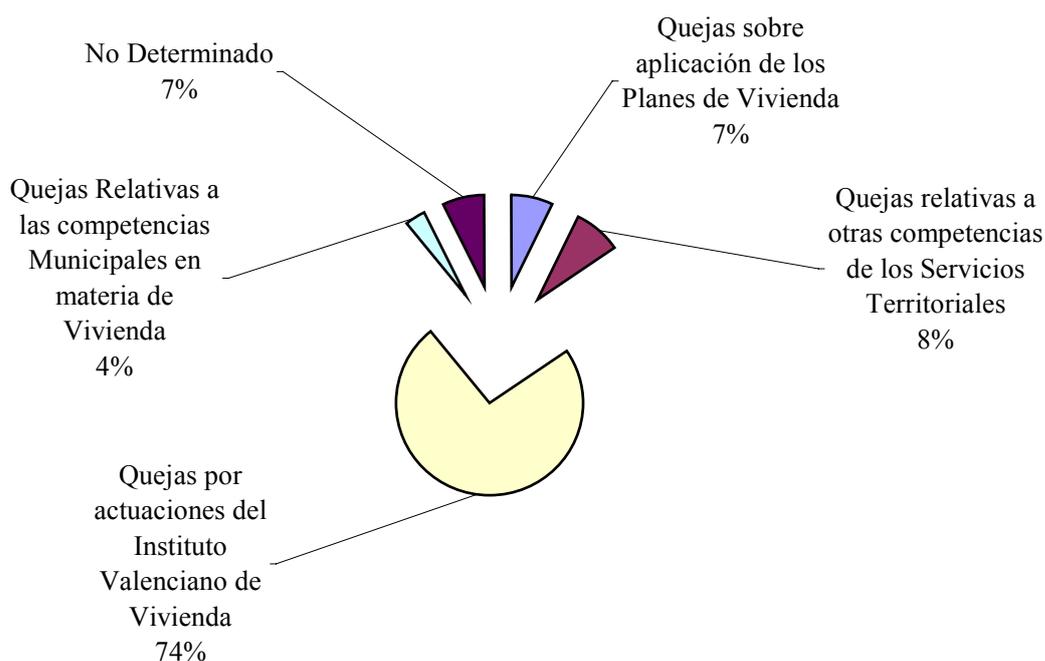
Junto a esta problemática general, el estudio de los expedientes de queja ha permitido asimismo a esta Institución abordar problemas relacionados con la vivienda y que, básicamente, coinciden con las problemáticas analizadas en anteriores ejercicios: el deficiente estado de conservación de algunas viviendas de protección pública propiedad del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.; la amortización anticipada de créditos hipotecarios; la denegación de ayudas y subvenciones previstas en los planes vivienda estatal y autonómico; la realización de obras para garantizar la accesibilidad de los inmuebles y viviendas para las personas discapacitadas y los defectos constructivos en viviendas de protección pública y de renta libre.

También hemos recibido este año quejas de las personas afectadas por los desahucios administrativos declarados por el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A., algunos de los cuales terminan con el lanzamiento de los ocupantes de las viviendas sin haber arbitrado con los servicios sociales municipales alguna medida alternativa para evitar que las familias, muchas de ellas con menores, se queden en la calle.

2. Vivienda en Cifras

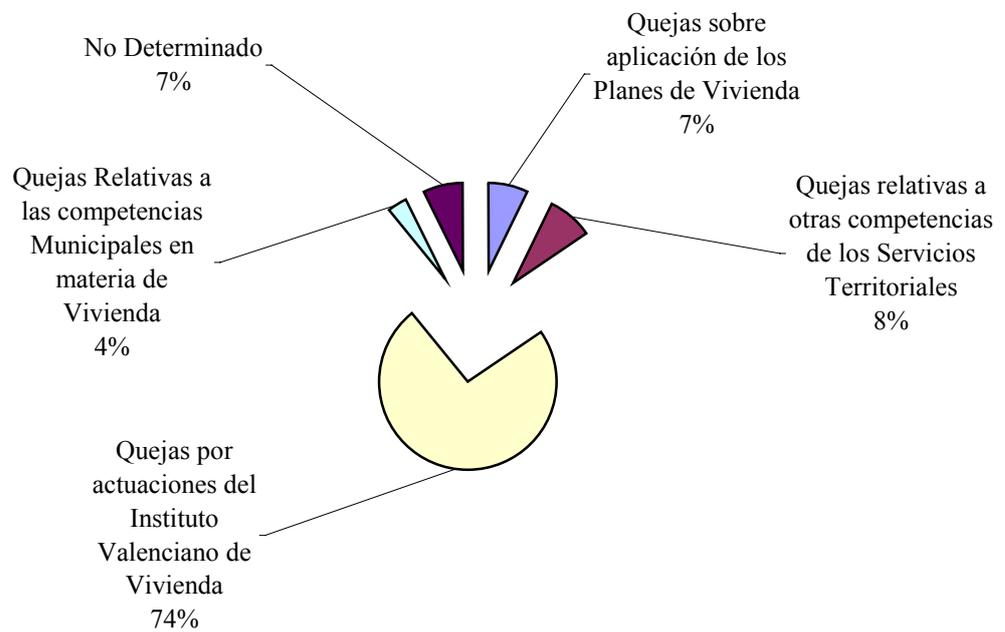
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	5	6,02%
En Tramitación	27	32,53%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	27	32,53%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	51	61,45%
♦ <i>Por solución</i>	37	44,58%
♦ <i>Se solucionará</i>	4	4,82%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	5	6,02%
♦ <i>Otros Motivos</i>	0	0,00%
♦ <i>Resoluciones</i>	5	6,02%
• Aceptadas	3	3,61%
• No Aceptadas	2	2,41%
Total Quejas	83	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Vivienda	Quejas
Quejas sobre aplicación de los Planes de Vivienda	6
Quejas relativas a otras competencias de los Servicios Territoriales	7
Quejas por actuaciones del Instituto Valenciano de Vivienda	61
Quejas Relativas a las competencias Municipales en materia de Vivienda	3
No Determinado	6
Total área de vivienda	83



3. Escasez de viviendas de protección pública

Tal y como hemos señalado con anterioridad, la existencia de una demanda de viviendas de promoción pública superior a la oferta realizada por la Administración, ha vuelto a generar que el Síndic de Greuges haya constatado nuevamente la existencia de listas de espera, formadas por personas que, reuniendo los requisitos exigidos para tener derecho a acceder a una vivienda de protección pública, deben esperar bastante tiempo hasta obtener finalmente dicho acceso a la vivienda.

De esta forma, en el expediente de queja nº 080066 la interesada nos señalaba que se encontraba en lista de espera para acceder a una vivienda protegida. Según relataba en su escrito, tenía 25 años y dos hijos, de 6 y 4 años; y residía en una vivienda de dos habitaciones de la madre, siendo en total 14 las personas que residían en la misma. Las condiciones de vida, por lo tanto, eran muy malas. Adicionalmente, la interesada nos informaba que sus ingresos eran de 600 euros mensuales y que sufrió maltratos físicos de su pareja, de la que actualmente estaba separada.

En su escrito de queja, la interesada señalaba que había solicitado entrevista con el responsable de adjudicaciones en numerosas ocasiones y no se le había facilitado. Asimismo, nos comunicaba que reunía todas las condiciones previstas para poder disponer de una vivienda protegida.

Considerando que la queja reunía las condiciones exigidas por nuestra Ley reguladora, la misma fue admitida a trámite, dirigiéndonos a la Administración y solicitándole que nos remitiera información sobre los siguientes extremos:

- El estado del expediente de la interesada en cuanto al acceso a una vivienda protegida, indicando su situación en la lista de espera a tales efectos.
- Informes de que dispongan en relación con el presente asunto, así como indicación de si la interesada contaba con todos los requisitos necesarios para acceder a una vivienda protegida.
- Previsiones en cuanto a la adjudicación de la citada vivienda a la interesada, señalando las razones por las que no se le había facilitado lo anterior.
- Razones por las que no se accedió a la entrevista solicitada por la ciudadana.

La comunicación por parte de la interesada de que se había formalizado el acceso a una vivienda de promoción pública, determinó el cierre de las actuaciones iniciadas por esta Institución.

Por otro lado, la promotora del expediente de queja nº 080208 se dirigió a esta Institución manifestando que había transcurrido más de un año desde que solicitó vivienda protegida al Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. (en adelante, IVVSA), dado que sus condiciones económicas no le permitían acceder a otro tipo de vivienda.

Según nos relataba en su escrito, era madre soltera de un niño de 5 años, vivía de alquiler y sus ingresos no le permitían soportar el gasto. Sus ingresos brutos mensuales eran de 543.75 euros y la renta actual que tenía que satisfacer ascendía a 450 euros.

Debido a ello, la interesada pretendía acceder a una vivienda próxima a su actual domicilio, toda vez que tenía escolarizado a su hijo en el colegio público Mora Puchol y sus vínculos sociales se centraban en esa zona.

Considerando que el escrito de queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, se solicitó informe a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, y también se solicitó informe al Ayuntamiento de Alicante (Servicios sociales) para conocer los antecedentes que obrasen sobre la situación de la interesada.

La concesión de la vivienda a la interesada, determinó el cierre del expediente de queja por solución del problema objeto del mismo.

4. Defectos constructivos en viviendas de protección pública

La promotora del expediente de queja referenciado con el número 071430 se dirigió al Síndic de Greuges manifestando que estaba soportando en su casa las consecuencias negativas del progresivo deterioro en el que se encontraba la vivienda del piso superior, al parecer, propiedad del IVVSA.

En concreto, la autora de la queja exponía que existían “goteras y humedades en toda su vivienda”, las cuales provenían del piso superior, y que “se está desmoronando el balcón existente y las ventanas se han arrancado de tal vivienda del IVVSA”.

Asimismo, nos detallaba que había presentado dos escritos, pero a pesar de la urgencia de solucionar la situación concurrente, no había recibido ninguna respuesta.

Por su parte, el IVVSA nos remitió un informe en el que nos comunicaba que “la vivienda en la que tenían su origen las filtraciones que venía sufriendo no era propiedad de este Instituto, al haber sido adjudicada en régimen de compraventa a finales de septiembre de 1994”.

Sin embargo, la autora de la queja, en fase de alegaciones al informe remitido por el IVVSA, nos acompañó una nota simple informativa del Registro de la Propiedad Número Uno de Alicante, de fecha 5 de abril de 2006, de la que se desprendía que la referida vivienda fue adquirida por el Patronato Provincial de la Vivienda, mediante escritura de compraventa otorgada en Alicante el 30 de abril de 1999.

Así las cosas, mientras que el IVVSA sostuvo, sin presentar documentación acreditativa alguna, que no era dueño de la vivienda en mal estado que estaba perjudicando a la casa de la autora de la queja, ésta presentó una nota simple informativa del Registro de la Propiedad por la que se demostraban dos hechos importantes:

- El IVVSA no pudo adjudicar la vivienda a una tercera persona en septiembre de 1994, puesto que no era propietario, ya que la misma la adquirió por escritura pública el 30 de abril de 1999.

- Al tiempo de sucederse los hechos denunciados, esto es, cuando se producen las filtraciones y humedades en la vivienda de la autora de la queja –la primera reclamación se presenta el 10 de abril de 2006-, el IVVSA sigue apareciendo frente a terceros de buena fe como propietario en el Registro de la Propiedad, según se desprende de la nota simple de fecha 5 de abril de 2006.

Aunque, al tiempo de redactar la presente resolución, el IVVSA no fuese propietario de la vivienda, lo que no ha demostrado, esta Institución consideró que el IVVSA debía desplegar toda la actividad necesaria para repararla –si actualmente sigue siendo el propietario- u obligar a su reparación –sí la vivienda pertenece a un tercero-, y ello porque, en cualquier caso, no nos encontrábamos ante una vivienda de renta libre, sino ante una vivienda de protección pública.

No hay que olvidar que, en este caso, se estaba viendo gravemente afectado el derecho de la autora de la queja a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, el cual, de acuerdo con lo establecido por el artículo 47 de la Constitución Española, es un derecho fundamental de carácter social de todos los ciudadanos, cuyo reconocimiento implica el mandato a los poderes públicos para que adopten las medidas necesarias que posibiliten su ejercicio real y efectivo.

La vivienda como bien necesario está recogida en el artículo 25 de la Declaración de Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948 y en la Carta Social Europea de 1961.

A su vez, nuestro recién estrenado Estatuto de Autonomía dispone en su art. 16 que “la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en las que estén justificadas las ayudas”.

En atención a todo ello, esta Institución no pudo sino recordar que la vivienda es un bien necesario con el que se cumplen un conjunto de requerimientos sociales, a través de los cuales se plasman y desarrollan los procesos de integración y normalización en el seno de cada sociedad. Debe conformar el espacio apto para la satisfacción de unas determinadas exigencias humanas y para el desarrollo de la familia, o fórmulas de convivencia, que constituyen una de las estructuras más elementales de la sociedad.

Atendiendo a todas estas razones, se recordó al IVVSA que, habida cuenta las competencias legales que le atribuye la Ley autonómica 8/2004, de la Vivienda, debía extremar los esfuerzos para lograr la pronta reparación de los daños y perjuicios que una vivienda de protección pública estaba generando sobre la vivienda de la autora de la queja, puesto que, de lo contrario, una pasividad en tal cometido podría constituir un supuesto de funcionamiento anormal de la Administración, ya que se produciría una lesión antijurídica a la autora de la queja que no tiene la obligación de soportar y que genera el consiguiente derecho a ser resarcido de los daños y perjuicios causados.

Del mismo modo, se recomendó a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.) que, cuanto antes y sin más demora, adoptase las medidas oportunas para lograr la total reparación de los daños y perjuicios que se le estaban generando a la vivienda de la autora de la queja y que procediesen del mal estado de conservación y abandono en la que se encontraba la vivienda de protección pública que se encuentra justo encima de la suya.

La aceptación por parte de la Conselleria de la Recomendación emitida, determinó el cierre, en un primer instante, del expediente de queja. No obstante ello, con fecha 19 de diciembre de 2008 se procedió a la reapertura del expediente de queja, ante las manifestaciones realizadas por la interesada sobre la no resolución del problema planteado. El expediente continúa, a fecha de cierre del presente Informe Anual, en tramitación.

Por otro lado, el promotor del expediente de queja nº 071388, nos manifestó en su escrito de queja que desde el año 2005 había venido denunciando diversas deficiencias en un edificio sito en el municipio de San Vicente del Raspeig; añadía que la Administración competente en la materia inició diversas actuaciones para la comprobación de los hechos denunciados, consecuencia de lo cual se inició un expediente sancionador al promotor, con nº DP-035/05, del que no les constaba que se hubiese dictado resolución. En este sentido, instaba a esta Institución a que interviniese al objeto de averiguar el motivo por el que el referido expediente no se había resuelto.

Admitida a trámite la queja, se solicitó informe a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda. En el referido escrito se solicitaba a la Conselleria información sobre el estado de tramitación del expediente DP-035/05, y, en concreto, si sobre el mismo había recaído la correspondiente resolución.

La Conselleria remitió el informe interesado en fecha 22 de noviembre de 2007. En él se recogía una minuciosa secuencia temporal de las actuaciones realizadas en el citado expediente.

Esta Institución dio traslado de este informe de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda a los interesados, a efectos de que alegasen cuanto tuviesen por conveniente. Los interesados no formularon escrito de alegaciones ante esta Institución, limitándose a aportar fotocopias de diversos documentos, la mayoría de las cuales ya obraban en el expediente.

A la vista del informe de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, y de la documentación aportada por la misma, así como del resultado documental de la investigación llevada a cabo por esta Institución, concluimos, en primer lugar, que al respecto de aquellas cuestiones sobre las que ha habido pronunciamiento judicial esta Institución no puede intervenir, por cuanto que así se establece en el artículo 117.3 de la Constitución

En lo referente a la actuación de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, ésta dictó, en fecha 3 de noviembre de 2006, resolución de expediente

administrativo por vicios o defectos de construcción, requiriendo a una mercantil a repararlos en el plazo de 30 días. Ante el incumplimiento por parte de la promotora de esta resolución, la Conselleria, en fecha 2 de abril de 2007, abrió expediente administrativo sancionador a la mercantil citada como presunta autora de una infracción administrativa al régimen legal de viviendas de protección pública por incumplimiento de las obligaciones derivadas de la resolución antes citada.

Concluida la investigación, recordamos a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en lo que se refiere a las resoluciones en los procedimientos administrativos, así como lo establecido en el artículo 94, que dispone “los actos de las Administraciones Públicas sujetas al Derecho Adtvo. serán inmediatamente ejecutivos”.

Por último, recordamos asimismo el contenido del artículo 98.1 de la misma ley, de acuerdo con el que “habrá lugar a la ejecución subsidiaria cuando se trate de actos que por no ser personalísimos puedan ser realizados por sujeto distinto del obligado”.

Igualmente, recomendamos a la Administración que si el presupuesto de las obras de subsanación de vicios y desperfectos en la construcción de la vivienda de los interesados, presentado en fecha 28 de mayo de 2007, adolecía de defectos formales se interesase de aquellos su subsanación. Y, en cualquier caso, que se resolviese sobre la indemnización que corresponda y se procediese a hacer efectiva la misma a costa de la mercantil infractora, en favor de los promotores del expediente de queja.

5. Desahucio de los ocupantes de viviendas de protección pública

Junto a la tramitación de la queja de oficio nº 5/2008, los desalojos producidos en las viviendas de promoción pública sitas en la calle Diputado Joaquín Galán Ruiz del Barrio Virgen del Carmen de Alicante, determinaron la tramitación de expedientes de queja individuales. De este modo, los promotores del expediente de queja referenciados con los números de queja 080229, 080290 y 080551 se dirigieron a esta Institución manifestando su disconformidad con el desalojo de su vivienda que se produjo el 4 de febrero de 2007.

Desde entonces, y hasta el momento de emitirse la resolución por esta Institución, los interesados nos señalaban que todavía se encontraban sin techo alguno, viviendo respectivamente en el centro de acogida de personas sin hogar, hacinados en una casa de unos conocidos; y malviviendo en una furgoneta con sus seis hijos menores.

A la vista de los escritos de queja, requerimos al Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. (IVVSA) que nos remitiera la siguiente documentación:

- Copia de los documentos integrantes del expediente de desahucio, sobre todo, de las pruebas que acrediten la realización de actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas, tanto respecto a su entidad y naturaleza, como al tiempo de duración o reiteración de las mismas.

- Detalle de las actuaciones realizadas por el IVVSA, de forma aislada o en coordinación con los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante y la Conselleria de Bienestar Social, para evitar que el autor de la queja y sus 6 hijos menores sigan en la calle sin vivienda alguna.

Como hemos dicho, y a pesar de la urgencia de la situación, el IVVSA no remitió, al tiempo de emitirse la oportuna resolución, la referida información, por lo que esta Institución consideró que, al no haberse demostrado la realización de actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas por el autor de la queja, el desahucio efectuado en su día fue totalmente injustificado y que las personas afectadas deberían ser realojadas de inmediato en otra vivienda.

A estas circunstancias se añadía que en el informe que remitido el Ayuntamiento de Alicante, redactado por los miembros integrantes de la Comisión Técnica de Seguimiento de los desalojos del Barrio Virgen del Carmen, constituida por la Conselleria de Bienestar Social, la Concejalía de Acción Social del Ayuntamiento de Alicante, Cáritas Diocesana, la Federación de Asociaciones Gitanas y el Síndic de Greuges, este último en calidad de observador, tampoco aparecían acreditadas la realización de las referidas actividades ilícitas, peligrosas o molestias por parte de los autores de las quejas.

Todo lo contrario, los miembros integrantes de la referida Comisión Técnica incluían al autor de uno de los expedientes de queja referenciados, de 80 años, aquejado de una enfermedad pulmonar y que vivía con su esposa ciega, como personas necesitadas urgentemente de una vivienda “para evitar el mayor deterioro de las situaciones descritas y posibilitar la intervención social”.

A la vista de las anteriores circunstancias, y dada la situación en la que los promotores de los expedientes de queja vivían desde que se produjo el desahucio, el 4 de febrero de 2008 (esto es, cuando hacía casi 4 meses al momento de dictarse la resolución), esta Institución consideró que esta resultaba ser una situación inaceptable desde el punto de vista del respeto a los derechos humanos más básicos y elementales, y ello tanto más cuanto que, por si ello no fuera suficiente, el desahucio que los había dejado en la calle estaba totalmente injustificado al no haberse demostrado ante esta Institución la realización de actividades ilícitas, molestas, peligrosas o insalubres.

Esta Institución no pudo por menos de recordar que en este caso estaban en juego los artículos 39, 43 y 47 de la Constitución Española, los cuales consagran el derecho a la protección social de la familia y los derechos del niño, el derecho a la protección de la salud y el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, estableciendo que los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacerlo efectivo.

Asimismo, se invocó el artículo 16 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana dispone que “la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres

maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en la que estén justificadas las ayudas”.

En virtud de todo cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en los Títulos I de la Constitución (arts. 39, 43 y 47) y del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (art. 16), de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, y al Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. que, de manera inmediata, sin más retrasos ni dilaciones, facilitasen una vivienda digna a los autores de la queja y sus familias, los cuales están residiendo en condiciones de hacinamiento desde que el pasado 4 de febrero fueron injustamente desahuciados de su vivienda.

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

c) MEDIO AMBIENTE

1. Introducción

Durante el año 2008 accedieron a la Institución un total de 164 quejas en materia ambiental, lo que constituye un 4,18 % del total de quejas que corresponden a dicha anualidad.

El problema más abordado en las quejas es la contaminación acústica producida por establecimientos con o sin ambientación musical, así como otras fuentes puntuales de diversa índole, reproduciéndose las problemáticas habituales.

Hemos vuelto a incidir en la necesidad de aplicar con el máximo rigor el régimen de la licencia ambiental, y ello tanto en lo que se refiere a exigir su tenencia por parte de los titulares de los establecimientos, como en cuanto al desarrollo de las potestades de inspección, imposición de medidas correctoras y sanciones correspondientes en caso de incumplimientos.

No hay que olvidar que este tipo de autorizaciones tienen una naturaleza operativa o reglamentaria y que, en consecuencia, pueden ser objeto de actualización sobrevenida cuando sea necesario.

También es importante tener en cuenta los impactos derivados de determinadas actividades de carácter industrial, productoras de emisiones, así como la temática recurrente de las antenas de telefonía móvil, que han motivado la intervención de esta Institución en varias ocasiones.

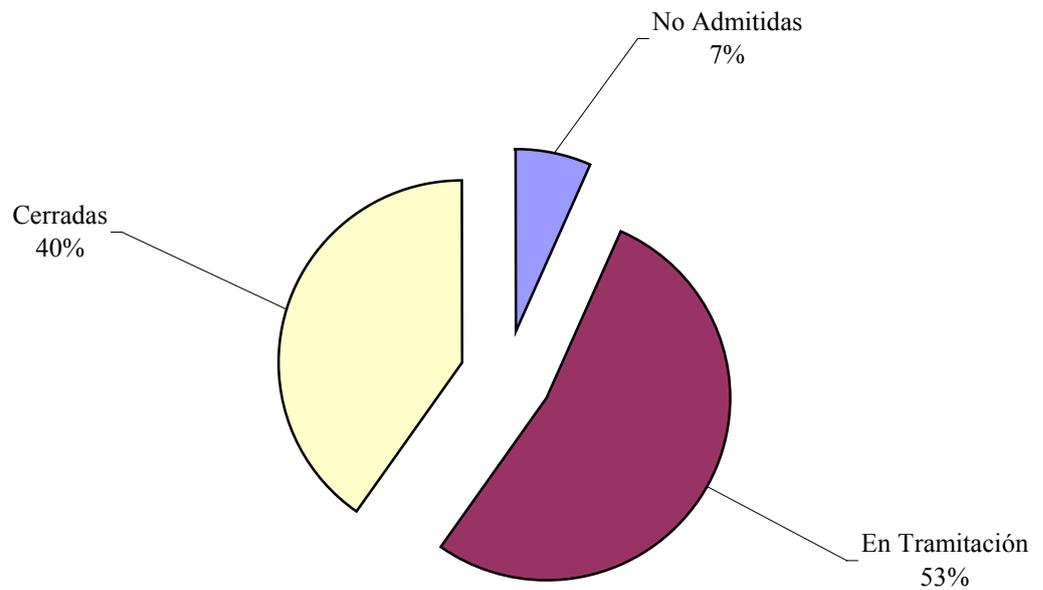
Se analizan en los epígrafes que siguen otras problemáticas interesantes, como las dificultades que tienen algunos ciudadanos, singularmente los colectivos de defensa de los bienes ambientales, para acceder de manera plena a la información ambiental que precisan para ejercer su importante función. Las quejas atienden tanto a la no contestación de tales solicitudes como al suministro parcial e insuficiente de la citada información.

Se abordan algunas quejas relativas a la custodia y trato de animales, destacando ciertas deficiencias detectadas en los servicios municipales que asumen tales funciones. Se da cuenta igualmente de las actuaciones realizadas en relación con las quejas de las que se dio cuenta en la memoria anterior, sobre la aplicación de la planificación eólica de la Comunitat Valenciana.

2. Medio Ambiente

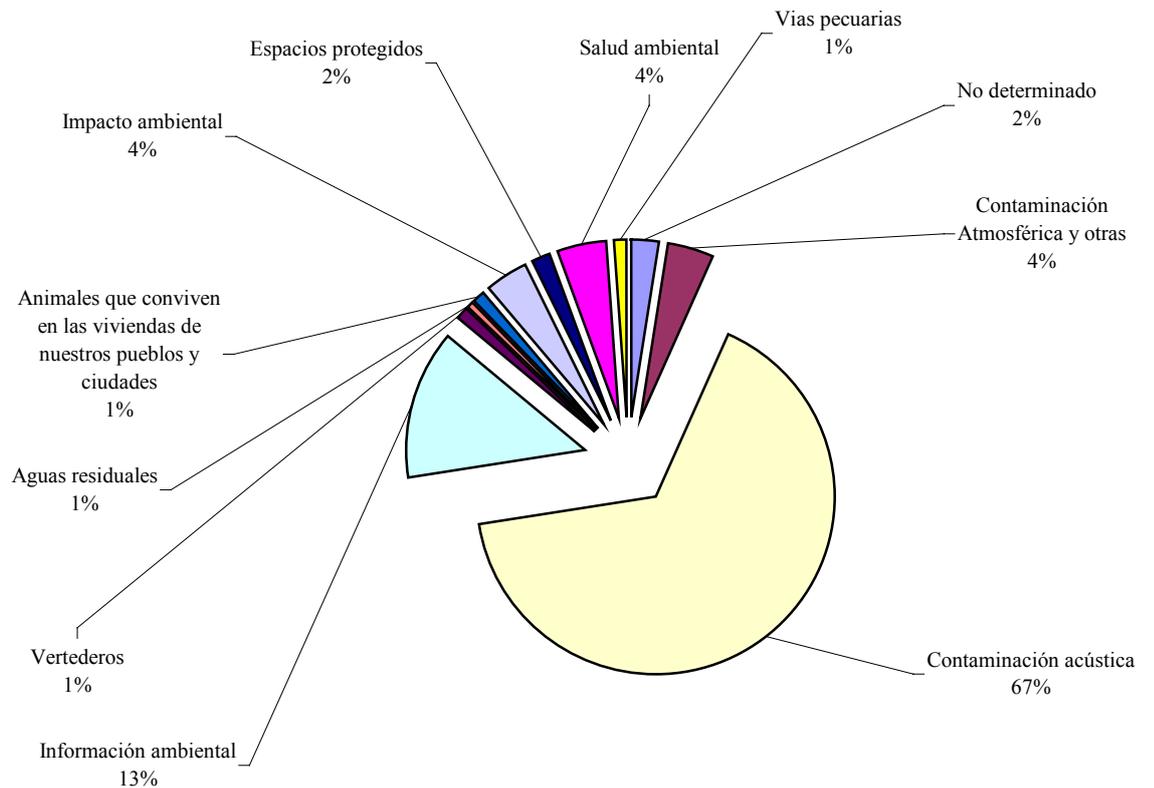
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	11	6,71%
En Tramitación	87	53,05%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	87	53,05%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	66	40,24%
♦ <i>Por solución</i>	19	11,59%
♦ <i>Se solucionará</i>	13	7,93%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	19	11,59%
♦ <i>Otros Motivos</i>	1	0,61%
♦ <i>Resoluciones</i>	14	8,54%
• Aceptadas	13	7,93%
• No Aceptadas	1	0,61%
Total Quejas	164	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Medio Ambiente	Quejas
No determinado	4
Contaminación Atmosférica y otras	7
Contaminación acústica	108
Información ambiental	22
Vertederos	2
Aguas residuales	1
Animales que conviven en las viviendas de nuestros pueblos y ciudades	2
Impacto ambiental	6
Espacios protegidos	3
Salud ambiental	7
Vías pecuarias	2
Total Medio Ambiente	164



3. Contaminación acústica

Se da cuenta a continuación de las quejas de mayor interés tramitadas en 2008 sobre esta temática, relativas a ruidos procedentes de establecimientos con ambientación musical y actividades mercantiles diversas, así como de otras fuentes de contaminación acústica.

La queja nº 060808, relativa a la contaminación acústica generada por un establecimiento tipo bar, situado en La Vall d'Uixó, tanto por sus actividades en el interior como por la instalación de terraza exterior hasta altas horas de la madrugada, de la que se dio cuenta en el Informe anual de 2007, se cerró por haber aceptado el Ayuntamiento de la Vall d'Uixó la resolución adoptada por esta Institución.

En relación con el expediente de queja nº 060233, relativo a ruidos procedentes del tráfico viario, del que se dio cuenta igualmente en el Informe de 2007, debemos informar que las actuaciones finalizaron con la aceptación por parte del Ayuntamiento de Castalla de los pronunciamientos efectuados en la resolución emitida por esta Institución.

En el expediente nº 070494, relativo a molestias acústicas producidas en el marco de relaciones de vecindad, y en particular como consecuencia de la desatención a un animal de compañía, recomendamos al Ayuntamiento de Mutxamel que, a requerimiento del interesado, verificara la existencia de las molestias acústicas y, de acreditarse, procediera a la apertura de expediente sancionador en el que se adopten las medidas necesarias para garantizar el cese de las perturbaciones. El citado Ayuntamiento aceptó la resolución efectuada procediéndose al cierre y archivo de las actuaciones.

Citamos igualmente la queja 070494, en la que el ciudadano exponía que había denunciado mediante reiterados escritos, desde diciembre de 2005, las graves molestias acústicas producidas por máquinas de elevación de aguas del inmueble donde reside. El Ayuntamiento de Villajoyosa no había contestado a ninguno de sus escritos y no le constaba que hubiera abierto expediente alguno.

Efectuada la correspondiente investigación, recomendamos al citado Ayuntamiento que, de no haberlo efectuado, inspeccionara el funcionamiento acústico de la instalación (maquinaria) y realizara los informes correspondientes para, en unión al informe presentado por el interesado y el resto del material probatorio obtenido, ejercer la potestad de restauración de la legalidad urbanística y sancionadora, así como, en su caso, las potestades inherentes a la protección frente a la contaminación acústica, todo ello con el objeto de garantizar el cumplimiento de la normativa acústica y el cese de las molestias que se están causando al interesado.

El Ayuntamiento de Villajoyosa aceptó las citadas recomendaciones, dando así por finalizadas nuestras actuaciones.

Damos cuenta de la queja nº 070702, en la que se trató sobre la problemática generada por el Casal Fallero de la Comisión de Falla de Andrés Piles-Salvador Tuset. El referido

casal provocaba a juicio del interesado ruidos constantes, al no estar debidamente insonorizado. En el mismo eran frecuentes las reuniones de un número considerable de personas hasta bien avanzada la noche, con lo que ello supone, no solamente por el alboroto que las mismas provocan, sino también por el ruido derivado del movimiento de sillas, mesas, etc.

Efectuada la correspondiente investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que extremara las medidas de inspección y de mediciones sobre niveles de emisión de ruidos, tanto diurnos como nocturnos.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado por parte del Ayuntamiento de Valencia los pronunciamientos efectuados.

La queja nº 070702 aborda una temática que suele presentarse de manera recurrente y afecta a dos cuestiones habitualmente conectadas, como son los problemas relativos al ruido de establecimientos y al incumplimiento de horarios de cierre.

Tras la oportuna tramitación, resolvimos recomendar al Ayuntamiento de Gandía que, en relación con los establecimientos con ambientación musical o potencialmente generadores de contaminación acústica de la zona, realizara un seguimiento de los mismos efectuando las correspondientes inspecciones, incluyendo la realización de mediciones sismométricas, para la adopción de medidas correctoras necesarias, y en su caso para la apertura de expedientes sancionadores en caso de que se detecten incumplimientos.

También se sugirió al citado Ayuntamiento, en la línea de lo que se nos manifestaba, que se comprobara el adecuado cumplimiento de los horarios de cierre de los establecimientos y se remitieran en su caso las correspondientes denuncias a la autoridad competente en caso de observar incumplimientos.

Respecto a la acumulación de usos molestos en la zona, se le recomendó que realizara un análisis pormenorizado de la situación existente en la zona, y se adoptaran las medidas de planeamiento y ordenación necesarias para evitar una excesiva concentración de usos.

Respecto a la práctica del “botellón”, también presente en la zona, recomendamos que se comisionara a la policía local para que controlase tales actividades y, en su caso, elaborase las correspondientes denuncias para la tramitación de expedientes sancionadores a aquellos que infrinjan la prohibición de consumir alcohol en la vía pública o generen problemas de orden público.

Finalmente, le sugeríamos que estudiara la adopción de intervenciones de tipo preventivo para evitar que las concentraciones de personas se lleguen a producir.

A la Consellería de Gobernación no se realizó mayor pronunciamiento tras comprobar las actuaciones realizadas, si bien se le sugirió que continuara, especialmente en época vacacional, verificando el correcto cumplimiento de los horarios de cierre en la zona de la Playa de Gandía.

Habiéndose aceptado los citados pronunciamientos por ambas Administraciones dimos por cerrado el expediente con archivo de todas sus actuaciones.

El expediente de queja nº 070995, relativo a la contaminación acústica generada por instalaciones ferroviarias en la calle Campos Crespo nº 82 a 104 de Valencia, dio lugar a que se recomendara al Ayuntamiento Valencia y a la Consellería de Infraestructuras y Transporte (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana) que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se dispusiera la inmediata y urgente colocación de pantallas acústicas para reducir al máximo los ruidos generados por el tráfico ferroviario existente en la zona, adoptándose un plan de mejora de calidad acústica.

La queja se encuentra en este momento abierta a la espera de recabar los informes correspondientes por parte de ambas Administraciones.

En el expediente nº 071614, relativo al incumplimiento del horario de cierre, contaminación acústica y malos olores generados por establecimiento, consideramos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Aspe que, cuanto antes, y de forma urgente, ante el incumplimiento reiterado de lo ordenado por Decreto de Alcaldía, se dispusiera, como medida cautelar, la suspensión inmediata de la actividad hasta que fueran corregidas las deficiencias existentes y ejecutadas totalmente las medidas correctoras impuestas, y una vez desaparecidas las molestias acústicas y los malos olores, se incrementara la vigilancia policial para evitar el incumplimiento del horario de cierre.

El expediente continúa abierto a la espera de recibir el informe correspondiente de aceptación de los pronunciamientos efectuados por parte del Ayuntamiento de Aspe.

La contaminación acústica asociada al tráfico ha llegado igualmente a la Institución, pudiendo al respecto citar la queja nº 071643, relativa al continuo circular de ciclomotores con escape libre en el municipio de Vila Real. Se sugirió al Ayuntamiento de la localidad que mantuviera y, en su caso, incrementara el número de controles sonométricos, aplicando las medidas sancionadoras correspondientes. También se le sugirió, con total respeto a su autonomía organizativa, el establecimiento de una regulación municipal específica en materia de ruidos mediante ordenanza.

El Ayuntamiento aceptó los citados pronunciamientos, dándose por cerrado el expediente.

En el expediente nº 071770, relativo a la contaminación acústica producida por varios establecimientos en el barrio de la Zapatillera de Elche, recomendamos al Ayuntamiento que extremara las medidas de inspección y de mediciones sobre niveles de emisión de ruidos, tanto diurnos como nocturnos.

Estando a la espera de recibir el informe requerido al Ayuntamiento de Elche, la queja permanece abierta.

En la queja nº 080588 abordamos la problemática relativa a la contaminación acústica y atmosférica producida en la construcción del nuevo estado de fútbol Mestalla en la

ciudad de Valencia. Al respecto, dictamos resolución recomendando al Ayuntamiento de Valencia que siguiera adoptando las medidas preventivas, cautelares y sancionadoras que sean necesarias para evitar las molestias acústicas generadas por la realización de obras fuera del horario legalmente establecido, así como para eliminar la contaminación atmosférica (importantes emisiones de polvo) que padecen injustamente los vecinos de las inmediaciones al lugar donde se están ejecutando las obras.

Habiéndose cerrado el expediente por la aceptación del Ayuntamiento a la citada recomendación, el interesado puso de manifiesto con posterioridad que los problemas no habían quedado resueltos, por lo que acordamos la reapertura de la queja que en estos momentos está en tramitación.

4. Información ambiental

Los expedientes que siguen abordan la problemática del acceso de los ciudadanos, especialmente colectivos de defensa de intereses ambientales, a la información de esta naturaleza disponible en los expedientes y archivos administrativos.

Las quejas en materia de información ambiental se han venido resolviendo en términos generales de manera satisfactoria a lo largo de la tramitación de los expedientes, sin que se haya debido llegar, en la mayoría de ellos, a dictar resolución. No obstante, en algunos casos ha sido preciso efectuar determinados pronunciamientos para garantizar el acceso íntegro a la información ambiental.

Así, podemos citar la queja nº 071118, relativa a una solicitud de información ambiental relacionada con las obras del circuito de Fórmula 1 de Valencia. Respecto a las cuestiones planteadas por el interesado en sus escritos dirigidos al Conseller de Infraestructuras y Transporte, sobre las que no se había dado pronunciamiento expreso, le recordamos a la citada Consellería el deber legal de efectuar lo anterior de manera íntegra.

Respecto a la petición de obtener copias de los proyectos, cursada mediante otro escrito, le recordamos a la Consellería el deber legal de dar contestación expresa al mismo y acceder a facilitar las copias de la documentación que no venga excluida por la aplicación de alguna de las causas legales existentes en la legislación urbanística, ambiental y de régimen jurídico de las Administraciones públicas.

El expediente se cerró al haberse aceptado los pronunciamientos efectuados por la citada Consellería.

En la queja nº 080321, en la que la interesada había presentado un escrito ante el Ayuntamiento de Alcoy, en el que solicitaba información ambiental que acreditara la ausencia de riesgos en una zona verde de la ciudad en caso de lluvias con fuerte intensidad, no habiendo recibido contestación alguna, resolvimos recomendar al citado Ayuntamiento que comprobara si al margen de los informes acreditados en el expediente C-647, figuraban otros documentos que certificaran la inexistencia de riesgo de inundaciones en la zona verde citada en caso de lluvias importantes con fuerte

intensidad horaria. En caso afirmativo, le indicábamos que ampliara el contenido de la información requerida y facilitara una copia a la interesada.

El Ayuntamiento de Alcoy aceptó la recomendación efectuada, procediéndose al cierre del expediente.

En la queja nº 081607 el interesado exponía que no se le había dado acceso a determinada información ambiental por parte del SEPIVA, por lo que, tras la oportuna tramitación, decidimos recomendar a la Consellería de Industria, Comercio e Innovación que, atendidos los fundamentos expresados, considerara suministrar la información solicitada por el interesado en relación con el estudio sobre la viabilidad técnica y ambiental de la construcción del polígono industrial en la partida de la Canal de Alcoy.

La citada Consellería no aceptó la recomendación efectuada argumentando que aun cuando la entidad SEPIVA entra en el ámbito de aplicación subjetiva de la legislación de acceso a información ambiental, el contenido objetivo de la información requerida no tenía carácter ambiental.

5. Salud ambiental

La problemática relacionada en este epígrafe es diversa, abordándose principalmente los efectos producidos en el medio ambiente con incidencia directa en la salud de las personas, normalmente como consecuencia de actividades industriales o instalaciones con incidencia masiva en la población.

El expediente nº 060777 trata sobre la utilización de un nuevo combustible en el proceso de elaboración de cemento, ya que, a juicio del interesado, el citado combustible está catalogado como residuo tóxico y peligroso y su incineración podía provocar una alteración sustancial de las emisiones a la atmósfera. Tras la oportuna investigación, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Territorio y Vivienda que emitiera un informe específico sobre los efectos y consecuencias de la utilización de un combustible catalogado como tóxico y peligroso en el proceso de elaboración del cemento, así como sobre el cumplimiento de lo dispuesto en el art. 167 de las Normas Subsidiarias de Buñol.

Habiéndose recibido el informe correspondiente, y considerando que existían algunos aspectos de necesaria aclaración, se interesó una ampliación del mismo, estando a la espera de su recepción; en consecuencia, la queja continúa en tramitación.

Damos cuenta igualmente de la queja nº 061322, relativa a la ampliación de una industria papelera próxima al Colegio Público Jaime I en Mislata (Valencia), y a la obtención por parte de la misma de la correspondiente autorización ambiental integrada. En este expediente realizamos dos recomendaciones tanto al Ayuntamiento de Mislata como a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda; de un lado, recomendamos facilitar el traslado de la actividad industrial a una zona del municipio lo más alejada posible de cualquier núcleo de población; subsidiariamente, recomendamos

ordenar e imponer al titular de la industria la adopción de todas las medidas correctoras necesarias para eliminar al máximo las molestias que injustamente están soportando los vecinos y los niños de los 2 centros escolares, debido a la contaminación atmosférica (emisiones de chimeneas), los ruidos, vertidos y tráfico de camiones pesados que genera la referida actividad industrial.

Ambas Administraciones aceptaron el contenido de la resolución, dándose por terminado el expediente.

Resulta también interesante la queja nº 071583, relativa a los efectos acumulativos por radiaciones no ionizantes procedentes de instalaciones de telefonía móvil y transformadores de energía en finca urbana situada en Valencia. En este asunto resolvimos recomendar al Ayuntamiento de Valencia que agilizara la tramitación de los expedientes de licencia para las instalaciones, garantizando el cumplimiento de las exigencias contenidas en el planeamiento y ordenanzas municipales. Además, en los casos en que no sea posible la obtención de la correspondiente licencia, le recomendábamos iniciar los procedimientos de restauración de legalidad urbanística oportunos.

El expediente se cerró al aceptarse los pronunciamientos efectuados por esta Institución.

6. Vertederos

El principal problema relacionado con los vertederos suele tener que ver con su localización, siempre discutida, así como con su gestión, que debe ser extremadamente correcta para evitar molestias e incomodidades a los ciudadanos.

La queja nº 060151, en la que recomendamos al Ayuntamiento de Orihuela que adoptara las medidas oportunas para minorar o reducir al máximo las molestias que injustamente están soportando los vecinos de la pedanía de la Murada, como consecuencia de los intensos olores emanados de un vertedero y las granjas porcinas allí existentes, se encuentra en este momento a la espera de recibir el informe correspondiente por parte del citado Ayuntamiento.

7. Aguas

Los problemas relacionados con este epígrafe tienen que ver, atendiendo al ámbito competencial autonómico y local que nos corresponde, con la prestación de los servicios de abastecimiento y saneamiento o depuración de las aguas residuales. Se trata de servicios locales, si bien en algunos tramos de los mismos aparece la Administración autonómica como garante de su prestación.

En la queja nº 071694, relativa a las deficiencias de urbanización y ausencia de alcantarillado en la urbanización Valle del Sol, en término municipal de Mutxamel, que provocaban el vertido de residuales a vía pública, resolvimos recomendar al Ayuntamiento de la localidad que expidiera orden de ejecución contra el titular de la

depuradora individual cuya inutilización había motivado los vertidos denunciados, a los efectos de que entre en funcionamiento y permita una solución inmediata de la situación planteada. Además, recomendamos que agilizará las tramitaciones urbanísticas en curso con el objeto de dar una solución definitiva, sin más demora, a las deficiencias de urbanización existentes en la zona, especialmente el saneamiento.

El Ayuntamiento de Mutxamel aceptó los citados pronunciamientos dándose por cerrado el expediente.

8. Animales

Esta problemática tiene que ver en términos generales con el tratamiento dispensado a los animales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, siendo más frecuentes las quejas relacionadas con las instalaciones municipales de acogida.

La queja nº 060148, relativa a la inexistencia de permisos necesarios para ofrecer servicios de residencia canina, en la que recomendamos al Ayuntamiento de Almassora, que procediera a la incoación y tramitación del oportuno expediente sancionador, extremando al máximo los deberes legales que se extraen del art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, se encuentra cerrada por haberse aceptado el contenido de nuestra resolución.

En la queja nº 061274 relativa a la tenencia de animales de especies ovina, caprina y cunícola en una zona del término municipal de Orihuela, se acordó la suspensión del expediente al haberse constatado que por el interesado se interpuso recurso jurisdiccional contencioso administrativo durante la tramitación del expediente.

En la queja nº 070031, relativa al funcionamiento de unas instalaciones en las que se prestaba el servicio municipal de recogida de animales por gestión indirecta, recomendamos al Ayuntamiento de Llíria y a la Consellería de Agricultura, Pesca y Alimentación, que se verificara el condicionado correspondiente al título autorizatorio “núcleo zoológico” de que dispone la empresa, adoptando las medidas correspondientes tanto de tipo sancionador como en relación con la prestación indirecta del citado servicio municipal, en caso de acreditar la insuficiencia del título.

Habiéndose aceptado el contenido de dicha resolución, se procedió al cierre del expediente.

La queja nº 071683 trata sobre una denuncia relativa a las deficiencias de la actual perrera municipal de Orihuela, la cual según la interesada carecía de autorización como núcleo zoológico, zona de aislamiento y veterinario oficial. Se denunciaba que los animales que ingresan no reciben ningún tratamiento de desinfección o desparasitación, están en celdas no aisladas frente al frío, se les lava con agua a presión y el personal a su cargo no está capacitado para su función.

Tras la oportuna investigación, recordamos al Ayuntamiento de Orihuela el deber legal de adoptar las medidas necesarias para la obtención de la autorización de núcleo

zoológico para sus instalaciones, así como que valorase la oportunidad de establecer cauces de colaboración con la Asociación Protectora de Animales Oriolana, para mejorar el cuidado y protección que merecen los animales que se encuentran en las instalaciones.

El Ayuntamiento de Orihuela aceptó nuestros pronunciamientos, dándose por cerrada la queja.

En la queja nº 090359, relativa a la utilización de patos en el espectáculo “suelta de patos” realizado en el puerto de Sagunto, resolvimos recordar al Ayuntamiento de Sagunto el deber legal de obtener la autorización autonómica pertinente para celebrar sucesivos festejos, así como dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 3.c. de la Ley 4/2003 de 26 de febrero, adoptando las medidas que sean necesarias para evitar el tratamiento antinatural de las aves, o bien sustituyendo las aves vivas por otras alternativas que no supongan la utilización de animales.

El expediente se encuentra actualmente en trámite.

9. Energías renovables

Este tipo de energías limpias son un sector del mayor interés que sin duda debe ser potenciado por las Administraciones públicas, si bien su implantación debe realizarse con todas las garantías para que otros bienes ambientales no queden afectados. En esta línea se ha venido interviniendo desde esta Institución en los expedientes de queja que se han sometido a nuestra consideración y análisis.

En la queja nº 061721, relativa a la instalación de los parques eólicos Negrete I y Cabezo de Fraile, previstos en el Plan Especial Eólico de la zona 9 del Plan de Acción Territorial Sectorial Eólico de la Comunidad Valenciana, recomendamos a la Consellería de Infraestructuras y Transporte y a la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, que, en el ámbito de sus respectivas competencias, de forma coordinada, y sin prejuzgar el contenido de la futura declaración de impacto ambiental, adoptaran los siguientes acuerdos: en primer término, declarar como zona no apta el área ocupada por los proyectados parques eólicos “Negret I” y “Cabezo de Fraile”, por estar incluida en un espacio natural protegido como Lugar de Interés Comunitario (8LIC ES 523 3009 Sierra de Negrete); en segundo lugar, analizar otras zonas más adecuadas para albergar infraestructuras eólicas con el menor impacto ambiental posible.

Se ha recibido al respecto informe de la Consellería de Infraestructuras y Transporte en el que manifiesta su disconformidad con los pronunciamientos efectuados por esta Institución.

En la queja nº 070143, a la que se acumuló la queja nº 070242, relativa al Plan Eólico Comunidad Valenciana zona 9, Parque eólico de Juan Navarro, recomendamos a la Consellería de Infraestructuras y Transporte y a la Consellería Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, en el ámbito de sus respectivas competencias, de forma

coordinada, y sin prejuzgar el contenido de la futura declaración de impacto ambiental, adoptaran los siguientes acuerdos: en primer lugar, declarar como zona no apta el área ocupada por el parque eólico de Juan Navarro por estar incluida en un espacio natural protegido como Lugar de Interés Comunitario (LIC ES5233009 Sierra de Negrete) y tratarse de un área de especial importancia para las aves (IBA -Important Bird Area- nº 157, Hoces del Turia y los Serrano); junto a ello, analizar otras zonas más adecuadas para albergar infraestructuras eólicas con el menor impacto ambiental posible.

Se ha recibido al respecto informe de la Consellería de Infraestructuras y Transporte en el que manifiesta su disconformidad con los pronunciamientos efectuados por esta Institución.

10. Espacios Naturales protegidos

La protección de los espacios naturales es un factor prioritario, ya que si bien la protección ambiental debe extenderse a todos los ámbitos, la especial fragilidad de estos espacios les hace merecer un mayor nivel de protección.

En la memoria anterior dábamos cuenta de la queja nº 070565, relativa al vertido de aguas residuales a una acequia de riego en el término de Benetússer con contaminación del Parque Natural de la Albufera, en la que estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Benetússer, a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Territorio y Vivienda, y a la Confederación Hidrográfica del Júcar que, en el ámbito de sus respectivas competencias y de forma coordinada, adoptaran de inmediato las medidas oportunas para evitar que el vertido de aguas residuales siga contaminando las aguas del Parque Natural de la Albufera, ejecutándose la conexión de los inmuebles situados en la c/Camí Nou nº 112 hasta el nº 150 al colector y red general municipal de aguas residuales, y resolviéndose los oportunos expedientes sancionadores incoados por la comisión de hechos constitutivos de infracción administrativa ambiental.

Tras varios requerimientos de ampliación de sucesivos informes administrativos, el Ayuntamiento de Benetússer finalmente aceptó las recomendaciones efectuadas.

En la queja nº 080186, relativa al proyecto de acuerdo del Consell de ampliación de la Red de Zonas de Especial Protección para las Aves (ZEPA), y su posible incidencia en el Plan Eólico de la Comunitat Valenciana, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, y a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte que, en la elaboración y aprobación del proyecto de ampliación de la red de zonas de especial protección de aves (ZEPAs), se tuviera en cuenta la posible incidencia en las mismas de los parques eólicos previstos en el Plan Eólico de la Comunitat Valenciana, de tal manera que, en caso de coincidir el emplazamiento de un parque eólico con una zona ZEPA o IBA, se investigue otra ubicación más adecuada para el mismo.

El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado los pronunciamientos expuestos.

11. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Se da cuenta en este epígrafe de las actuaciones de seguimiento efectuadas por esta Institución en quejas ya cerradas o que han precisado nuestra intervención sobrevenida.

En la queja nº 050545, relativa a la denegación de acceso a información ambiental sobre tala de pinos en un espacio forestal protegido (montes de Calles y Domeño), sugerimos a la Conselleria Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, tanto en el presente caso como en aquellos otros futuros que mantuvieran con éste identidad de razón, extremara al máximo los deberes de legales que se extraen de la Ley 38/1995, de 12 de diciembre, sobre el derecho de acceso a la información en materia de medio ambiente, fundamentando la denegación del acceso a la información ambiental, exclusivamente, y si estos concurrían, en los tasados motivos en ella contenidos.

El expediente se encuentra actualmente cerrado al constatarse que, habiéndose declarado la hostilidad en el informe anual de 2006, y transcurrido un periodo de tiempo prudencial desde entonces, no se ha producido variación en la situación del expediente ni nueva comunicación del ciudadano.

La queja nº 050829, en la que se analizaron las molestias generadas por actividad de cantera y planta de preparación de hormigón en la zona Lloma Plana, en término municipal de Montserrat, se estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Montserrat y a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, previa audiencia al interesado, dispusieran la ejecución de las órdenes de cese de la actividad que habían dictado hasta el momento por carecer de licencia ambiental y de la previa declaración de interés comunitario, adoptando en su caso, medidas provisionales.

Asimismo, se les recomendó, junto a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y a la Conselleria de Empresa, Universidad y Ciencia, que siguieran manteniendo las reuniones de trabajo conjunto y coordinación con la empresa titular de la cantera con el fin de legalizar totalmente la actividad y eliminar las molestias.

Habiéndose recibido los informes correspondientes y considerándose estos insuficientes, se interesó una ampliación de los mismos, por lo que la queja está abierta a la espera de recibir contestación.

II. HACIENDA PÚBLICA

1. Introducción

Durante el año 2008 se presentaron ante el Síndic de Greuges un total de 50 quejas relativas a la Hacienda Pública.

El anterior dato supone un ligero incremento respecto al pasado año (44 quejas) y una aproximación a las quejas recibidas en esta materia en los años 2005 (58 quejas) y 2006 (60 quejas).

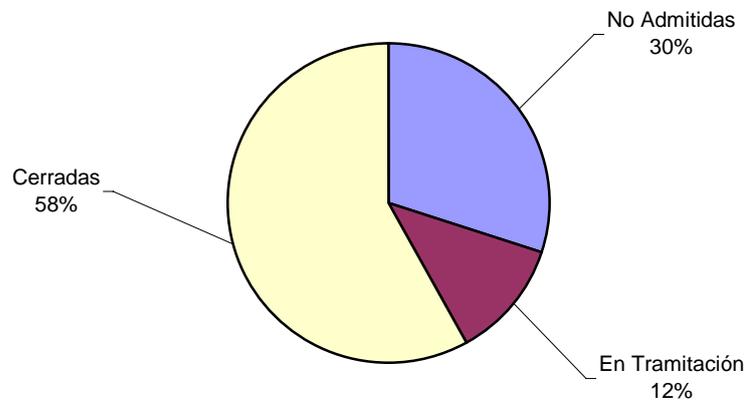
Como otros años, el informe consta de dos partes, la primera, relativa a las problemáticas planteadas en materia de Hacienda en el ámbito de las Administraciones Locales y, la segunda, en relación a la Administración de la Generalitat. Las quejas relativas a la Hacienda estatal, al tratarse de actuaciones de la Agencia Tributaria, dependiendo orgánicamente del Ministerio de Economía y Hacienda, se da cuenta en la parte de este Informe anual relativa al Defensor del Pueblo.

A continuación, damos cuenta de las quejas relativas a la Hacienda Pública local y autonómica que consideramos de especial relevancia.

2. Hacienda Pública en cifras

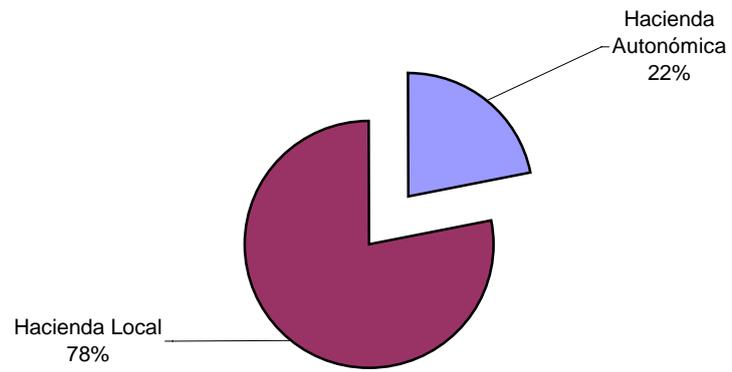
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	15	30,00%
En Tramitación	6	12,00%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	6	12,00%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	29	58,00%
♦ <i>Por solución</i>	7	14,00%
♦ <i>Se solucionará</i>	2	4,00%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	18	36,00%
♦ <i>Otros Motivos</i>	0	0,00%
♦ <i>Resoluciones</i>	2	4,00%
• Aceptadas	2	4,00%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	50	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Hacienda Pública	Quejas
Hacienda Autónoma	11
Hacienda Local	39
Total área de Hacienda Pública	50



3. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las Administraciones locales

3.1. Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)

La bonificación por familia numerosa en el Impuesto de Bienes Inmuebles (en adelante, IBI) fue objeto de estudio en la queja nº 080392, en la que su autor exponía los siguientes hechos y consideraciones:

- Que desde el año 2004 era titular de familia numerosa.
- Que por parte del Ayuntamiento de Calpe existía una bonificación del 90 % en el Impuesto de Bienes Inmuebles para quienes acrediten ser titular de familia numerosa.
- Que exponía que hasta el año 2006 no tuvo conocimiento de la citada bonificación del IBI, por lo que en los ejercicios 2007 y 2008 se le aplicó la referida bonificación.
- Que solicitó la aplicación de la bonificación para los ejercicios 2005 y 2006.
- Que el Ayuntamiento aprobó la devolución de la cantidad correspondiente al ejercicio 2006, pero no la del 2005.
- Que se había dirigido, en varias ocasiones, al Ayuntamiento sin haber podido resolver el problema.

Del contenido del informe requerido al Ayuntamiento de Calpe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en el sentido, básicamente, de ratificarse en lo manifestado en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente. Del estudio de la queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que en octubre de 2006 el autor de la queja solicitó a SUMA Gestión Tributaria la bonificación del 90 % del IBI por tener la condición de familia numerosa.
- Que el organismo SUMA Gestión Tributaria en fecha 2/11/2006 resolvió desestimar la solicitud para el recibo del ejercicio 2006 y estimarla en relación a los ejercicios 2007 y 2008; contra esta resolución cabía recurso administrativo de reposición.
- Que en fecha 16/11/2006 el autor de la queja interpuso recurso administrativo de reposición contra la desestimación del ejercicio 2006. Siendo resuelto el recurso en fecha 28/11/2006 en el sentido de ratificarse en la denegación del beneficio fiscal; contra esta resolución cabía recurso contencioso-administrativo.

- Que en fecha 16/01/2007 el autor de la queja interpone recurso administrativo de reposición en relación al ejercicio 2005, siendo también denegado y quedando abierta la vía contencioso administrativa.

- No obstante lo anterior, con posterioridad, en marzo de 2007, el Ayuntamiento Pleno aprobó otorgar una subvención por el importe que les hubiese supuesto la bonificación del 90%. En abril de 2007, en cumplimiento del anterior acuerdo, se adoptó el reembolso a las familias numerosas la bonificación del 90 % de la cuota íntegra para la vivienda correspondiente al IBI del ejercicio 2006 correspondiente al año 2006.

Con carácter previo, y a la vista de lo anterior, consideramos que la mera discrepancia de los autores de la queja con las resoluciones administrativas no podía, por sí sola, motivar la intervención del Síndic de Greuges.

No obstante lo anterior, desde el Síndic de Greuges realizamos la reflexión que a continuación exponemos en relación al asunto planteado.

El Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales 2/2004 en relación a las bonificaciones del IBI distingue las bonificaciones obligatorias (Art. 73) de las bonificaciones potestativas (Art. 74), dentro de estas últimas el apartado 4 establece:

“Las ordenanzas fiscales podrán regular una bonificación de hasta el 90 % de la cuota íntegra del impuesto a favor de aquellos sujetos pasivos que ostenten la condición de titulares de familia numerosa. La ordenanza deberá especificar la clase y características de los bienes inmuebles a que afecte, duración, cuantía anual y demás aspectos sustantivos y formales de esta bonificación, así como las condiciones de compatibilidad con otros beneficios fiscales”.

De lo informado por el Ayuntamiento de Calpe, la Ordenanza Fiscal reguladora del IBI publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante nº 290 de 29/1/2003, recoge este beneficio fiscal en un porcentaje del 90% previa solicitud del sujeto pasivo.

De acuerdo con lo anterior, la bonificación por Familiar Numerosa aplicable al IBI no actúa automáticamente, sino que es necesario que los sujetos pasivos (los interesados) la soliciten, *dentro de los plazos establecidos*, acompañando el Título de Familia Numerosa en vigor.

Por último, se informó al autor de la queja que las Ordenanzas Fiscales son normas jurídicas de obligado cumplimiento y de carácter reglamentario que, de acuerdo con el principio de publicidad, son difundidas en los boletines oficiales de las provincias correspondientes, de manera que no es preceptiva su notificación de forma individual a cada contribuyente.

3.2. Tasas municipales

En este apartado se recogen entre otros problemas, los derivados de la tasa de recogida de residuos, por utilización privativa del dominio público-vados y las tasas por visitar la albufera de Anna.

En relación a la tasa de recogida de residuos, la representante de una Comunidad de Propietarios de Albal nos manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que en fecha 12/09/2005 el Ayuntamiento de Albal dictó una resolución en el sentido siguiente:

a) Acordar la devolución del importe indebidamente cobrado correspondiente a los trimestres I y II del 2005 de la tasa por el servicio de recogida de basura, el cual ascendía a 27,50 €.

b) Poner la referida resolución en conocimiento de la empresa concesionaria del servicio para que procediese a excluir a la comunidad de propietarios del padrón de la tasa por el servicio de recogida de basura.

- Que el importe reclamado ya había sido devuelto, “pero no hicieron caso de la segunda parte de la resolución, donde figuraba que avisarían para que no volvieran a cobrarnos el concepto de basura”, en este sentido “todos los trimestres posteriores a la resolución he ido a reclamarlo al Ayuntamiento el citado importe, sin contestación alguna”.

- Que la autora de la queja, a través de diversas gestiones (entre ellas una reunión con el Alcalde) se había informado de que se estaba estudiando por parte del Ayuntamiento la posibilidad de revisar de oficio la Resolución dictada el 12/09/2005.

Admitida a trámite la queja, solicitamos del Ayuntamiento de Albal información suficiente sobre los siguientes extremos:

- Razones del incumplimiento de la segunda parte de la resolución de la Alcaldía de fecha 12/09/2005.

- Que justificase la falta de respuesta expresa a las reclamaciones presentadas solicitando la devolución de los ingresos indebidos por el importe las tasas de recogida de basura giradas por ese Ayuntamiento tras la resolución de 12/09/2005.

- Por último, que nos indicasen si se había iniciado procedimiento administrativo de revisión de oficio de la Resolución de 12/09/2005.

El Ayuntamiento de Albal nos comunicó que no se ha iniciado el procedimiento para la declaración de lesividad del acto administrativo, encontrándose en el plazo para su inicio, reservándose esta Administración la opción de ejercerlo dentro del plazo marcado por la ley.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo.

A la vista del escrito de alegaciones solicitamos del Ayuntamiento de Albal que nos ampliase su primer informe; en este sentido, de la documentación que obraba en el expediente, se desprendía que el Art. 3 de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la prestación de recogida de basura señalaba que:

“Son sujetos pasivos de esta tasa, en concepto de contribuyentes, las personas físicas y jurídicas, así como las entidades a que se refiere el Art. 33 de la ley General Tributaria, que ocupen o utilicen las viviendas y locales ubicados en los lugares, plazas, calles o vías públicas que se preste el servicio, ya sea a título de propietario o de usufructuario, habitacionista, arrendatario o incluso de precario.”

Con el objeto de mejor proveer la resolución del expediente, solicitamos de la referida Corporación local que nos precisase si la comunidad de propietarios a la que representaba la autora de la queja tenía la consideración de sujeto pasivo de la tasa por la prestación de recogida de basura por ser titular de una vivienda y/o local.

En su segundo informe, el Ayuntamiento de Albal nos indicaba:

- Que la comunidad de propietarios “tiene la consideración de sujeto pasivo de la tasa por realizar el hecho imponible, previsto en el artículo 2 de la Ordenanza reguladora de la Tasa por la Recogida de Basura”.
- Que “(...) la efectiva prestación del servicio municipal es presupuesto de hecho suficiente para configurar la obligatoriedad en el pago de la tasa por recogida de basuras, dado que el hecho imponible está constituido por la efectiva prestación del servicio que beneficia de modo particular al sujeto pasivo (...)”.
- Que sobre la consideración de vivienda o local de la comunidad de propietarios, tras señalar lo que la Real Academia Española de la Lengua entiende por local, zaguán y vivienda, concluyen que “debe calificarse como local”.

Tras la remisión de este segundo informe, los autores de la queja ratificaron en todos sus términos su escrito inicial añadiendo que, de acuerdo con la Real Academia Española de la Lengua, lo que hay en su vivienda es un “portal” (no es un local, ni una vivienda, ni un zaguán).

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente, en el que dictamos la sugerencia que a continuación exponemos.

Con carácter previo, informamos que los desacuerdos o discrepancias entre los autores de la queja y la Corporación Local en cuanto a si estamos en presencia de un local, una vivienda, un zaguán o un portal superaba el ámbito competencial de esta Institución. No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Albal de forma expresa, en su segundo informe, lo definía como local y, en consecuencia, sus propietarios eran sujetos pasivos del tributo.

Sin perjuicio de lo anterior, la presencia de la Resolución de 12 de septiembre de 2005 del Ayuntamiento de Albal constituye un acto administrativo declarativo de derechos, válido y eficaz (en el sentido de que no se ha dejado sin efectos). En su primer informe esa Corporación Local señalaba que “no se ha iniciado el procedimiento para la declaración de lesividad del acto administrativo, encontrándose en el plazo para su inicio, reservándose esta Administración la opción de ejercerlo dentro del plazo marcado por la ley”.

Así las cosas, si bien es cierto que del relato cronológico que resultaba de la documentación obrante en el expediente se desprendería que continuaba siendo operativo el plazo de 4 años para que la Corporación Local iniciase de oficio la revisión del acto administrativo emitido en septiembre de 2005, no lo era menos que el plazo de cuatro años es de máximo y no de mínimo.

En este sentido, la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de los trámites que constituyen el expediente administrativo, dimana directamente del mandato constitucional del art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad los intereses generales y que actúa con sometimiento a la ley y al derecho; sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley según los principios garantizados por la Constitución Española en su art. 9.3.

Se le dirige al Ayuntamiento de Albal la sugerencia de que, mientras no sea iniciado el procedimiento de lesividad de la resolución de 12 de septiembre de 2005 y acordada judicialmente la suspensión de sus efectos, se cumpla íntegramente el contenido de la misma en el sentido de excluir a la comunidad de propietarios del padrón de la tasa por el servicio de recogida de basura, acordando la devolución de los ingresos indebidos más intereses que no hayan prescrito.

Por otra parte, respecto a la tasa por utilización privativa de dominio público-vados destacar la queja nº 080037, en la que su autor nos manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que el 27 de julio de 2006 el Ayuntamiento de Cullera resolvió el expediente 319/06 que, según nos señalaba “concluía que el bajo de mi propiedad, sito en subida al fuerte, estaba siendo utilizado como garaje y, por tanto, afecto al pago de una tasa”.

- Que contra la anterior resolución interpuso recurso. No obstante indicaba que “mi sorpresa fue aún mayor cuando en agosto de 2007 la entidad en la que poseo cuenta corriente me notificó el embargo por parte del Ayuntamiento de Cullera de la cantidad de 78, 54 €”.

- Que el Negociado de inspección de tributos del Ayuntamiento de Cullera, en fecha 19 de septiembre de 2007, resolvió anular la liquidación de 105,30 € y devolverle la cantidad de 76,63 € embargada en fecha 20 de agosto de 2007. No obstante, a pesar del tiempo transcurrido, en el momento de presentar el escrito de queja ante esta institución no se había procedido a la devolución de la cantidad embargada indebidamente.

Admitida a trámite la queja, solicitamos del Ayuntamiento de Cullera información suficiente, y, en especial, sobre los motivos del retraso en devolver la cantidad indebidamente ingresada.

Del contenido del informe municipal remitido a esta Institución, dimos traslado al autor de la queja al objeto de que presentase alegaciones, como así hizo.

Informamos al autor de la queja el cierre del expediente, toda vez que se había procedido a la solución del problema planteado en el escrito inicial de queja, encontrándose el cheque correspondiente a su devolución a su disposición en el Departamento de Tesorería del Ayuntamiento de Cullera.

Finalmente, por otro lado, la autora de la queja nº 081221 sustancialmente manifestaba que presentó escrito al Ayuntamiento de Anna en relación al cobro de una tasa por importe de 3 € por visitar la Albufera de Anna.

En el momento de presentar la queja ante esta Institución no había obtenido respuesta expresa por parte de la referida Corporación Local.

Admitida a trámite la queja, solicitamos del Ayuntamiento de Anna información suficiente y exhaustiva sobre lo alegado por la autora de la queja.

En su comunicación, la Administración nos indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que ese Ayuntamiento tiene regulado en su Ordenanza, relativa al acceso y servicios del parque de la Albufera, el pago por entrada individual al día de 3 euros.
- Que en los dos accesos al parque de la Albufera hay carteles indicativos, siendo ambos perfectamente visibles.
- Que en referencia a la falta de servicios mecánicos adecuados para el pago de la entrada al parque, no se dispone de los mismos, por ser una solicitud poco habitual entre los clientes de la Albufera y porque las cantidades reguladas en la tasa no son excesivas para que se requiera la utilización de esos mecanismos.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

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

De la lectura del expediente de queja, se deducía que el escrito presentado por la autora de la queja no había recibido respuesta expresa. En este sentido considerábamos que la actuación pública podría no ser lo suficientemente respetuosa con los derechos de la

promotora de la queja; en atención a ello, emitimos la sugerencia que a continuación exponemos.

El art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, señala que el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo.

Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley: “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

Por ello, recomendamos al Ayuntamiento de Anna que, en situaciones como la analizada, se extreme al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la mencionada Ley 30/1992.

3.3. Contribuciones especiales

Las contribuciones especiales fueron objeto de estudio en la queja nº 071183, en la misma su autor nos manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que el Pleno municipal del Ayuntamiento de Benlloch (Castellón) acordó en septiembre de 2006 realizar la pavimentación de la calle en la que esta situada su vivienda (del primer tramo) que serían financiadas a través de contribuciones especiales (en adelante, CCEE).
- Que el autor de la queja era beneficiario de la pavimentación y, en consecuencia, sujeto pasivo del tributo, por lo que había sido informado de la cuota tributaria a pagar.
- Que, tras presentar recurso administrativo de reposición, el Ayuntamiento acordó fijar el porcentaje de participación municipal en un 20% “por considerar que en la actualidad la citada calle ha visto incrementada considerablemente el tráfico rodado”.

- Que consideraba que el Ayuntamiento debió solicitar ayudas y/o subvenciones a otras Administraciones Públicas para rebajar el porcentaje de participación de las personas afectadas. Además, no consideraba que recibiera un beneficio especial (el beneficio será para todos los ciudadanos de la localidad).

Admitida a trámite la queja, solicitamos del Ayuntamiento de Benlloch información y nos comunicó lo siguiente:

“1.- Que la actuación realizada en la calle Guitarrista Fortea, ha consistido en una actuación integral de urbanización de la mencionada calle, según memoria técnica redactada por el arquitecto técnico municipal a tal efecto, consistente en intervención pública tanto en calzada como en aceras de la calle. En la calzada escarificada y rebaje total del precario pavimento existente, saneamiento y posterior asfaltado de todo el vial. En las aceras, inexistentes, pavimentación con baldosas hidráulicas en ambos lados.

2.- El beneficio especial generado a los sujetos pasivos ha consistido en la realización de la obra pública de urbanización de la mencionada calle con intervención en todos los elementos integrantes: vial y calzada. Beneficiados los sujetos pasivos del tributo local con una calle urbanizada; firme en perfecto estado y colocación de aceras. Anteriormente únicamente se contaba con restos de asfaltado en algunos tramos de la calle.

3.- El Ayuntamiento de Benlloch no ha obtenido subvención o ayuda económica alguna que coadyuven a la financiación de la inversión, no obstante lo anterior este Ayuntamiento ha financiado con cargo al presupuesto municipal del ejercicio 2006 el 20 % de la inversión realizada”.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente, en este sentido dirigimos al Ayuntamiento de Benlloch la sugerencia que a continuación exponemos.

El autor de la queja acudió a esta Institución como parte interesada en el expediente de imposición y ordenación de contribuciones especiales para la ejecución de las obras en una calle donde se encuentra su vivienda, y manifestaba su disconformidad con la decisión municipal de utilizar, a su juicio, improcedentemente, esta figura tributaria para financiar lo que constituye una obligación exclusiva del Ayuntamiento, esto es, la conservación y mantenimiento de unos servicios urbanísticos ya existentes, que no se implantan o establecen “ex novo” por primera vez, único supuesto habilitante para acordar la imposición de contribuciones especiales.

En el informe emitido por ese Ayuntamiento se indicaba, de forma expresa y taxativa, que “anteriormente sólo se contaba con restos de asfaltado en algunos tramos de la calle”. Por su parte, el autor de la queja, en su escrito de alegaciones al informe, nos acompañaba declaración del ex alcalde de la localidad, así como la firma de cinco vecinos en las que manifestaban la existencia de previas infraestructuras en la calle.

De lo actuado, y sin perjuicio del principio administrativo de certeza y legalidad con el que cuentan los informes emitidos por las Administraciones Públicas, se desprendía el total desacuerdo en lo relativo a determinar si las obras realizadas ya existían y, en consecuencia, eran de “mejora o conservación” o, por el contrario, estas obras eran inexistentes (“ex novo”).

La cuestión planteada no era pacífica ni baladí; la doctrina que viene sentando el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana sobre esta cuestión podemos analizarla a partir de, entre otras, las siguientes sentencias:

- Sentencia de 17 de octubre de 1996: “Si el hecho imponible de las contribuciones especiales viene configurado por la obtención de un beneficio especial por la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos (Art. 28 Ley Haciendas locales), no cabrá exigir el pago de contribuciones especiales por obras consistentes en una renovación de los elementos propios del alumbrado público preexistente, pues el aumento de la potencia luminosa, la sustitución de farolas o la renovación del cableado no constituyen sino una tarea de conservación de las instalaciones y servicios públicos de obligado cumplimiento por los Ayuntamientos [Art. 25.2.1 y 26.1, a) de la Ley 7/1985, de 2 abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local]. Por ello, salvo las obras de pavimentación de la calzada, las demás no suponen un beneficio especial para los propietarios de inmuebles, que ya contaban con servicio de alumbrado público preexistente, por tratarse de simples obras de renovación y conservación de esas instalaciones públicas” (Sentencia 21-7-98,Ar.1158).

- Sentencia de 14 de julio de 2000: “las obras a financiar –en parte– con las contribuciones especiales impugnadas son obras de reparación de la red de saneamiento y agua potable completa preexistente de la calle Ingeniero Llombart, como se desprende de la memoria del proyecto, de la que se infiere que las referidas redes se encuentran en mal estado, habiendo sufrido roturas y en razón a haber sido incluidas en las ayudas de la COPUT para la realización de obras en materia de abastecimiento de agua, saneamiento y defensa contra las avenidas. Tal tipo de obras no se incardinan palmariamente en el supuesto de obras a financiar mediante contribuciones especiales, toda vez que el artículo 28 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, al definir el hecho imponible habla «del establecimiento o ampliación de servicios públicos» y siendo así que –como se acaba de señalar– las redes de abastecimiento de agua potable y de saneamiento ya preexistían y no se trata de la ampliación de la red (ampliación que significa el que la red se extienda a lugares a los que antes no alcanzaba), sino de una mera renovación de elementos de la misma, no se cumple el hecho imponible y se está en el caso de estimar la demanda y anular los actos administrativos impugnados.”

A la vista de lo anterior, y tras un detallado estudio de la queja, entendimos que el determinar la correcta o incorrecta imposición de la figura tributaria de contribuciones especiales en el caso planteado era una cuestión de prueba.

Efectivamente, la justificación de las mismas dependería de si las obras realizadas son de “nueva planta” o, por el contrario, de “reforma, conservación o entretenimiento”. En este punto, se echaba en falta, al objeto de dirimir la controversia fáctica planteada, que por parte del autor de la queja se acreditase suficientemente (a través de informes técnicos de arquitecto y/o ingenieros) en qué situación se encontraba la calle antes de la realización de las obras.

No obstante lo anterior, y con fundamento en las anteriores consideraciones y, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, sugerimos al Ayuntamiento de Benlloch lo siguiente:

- La conveniencia de financiar mediante contribuciones especiales únicamente el coste derivado de implantar por primera vez los servicios urbanísticos totalmente inexistentes en la referida calle, ya que el gasto procedente de la conservación, mejora y mantenimiento de los servicios existentes correspondería exclusivamente al Ayuntamiento.

- Que por parte de los servicios técnicos municipales se emita informe por el que se acredite qué servicios existían en el mencionado vial antes de ejecutarse las obras financiadas a través de contribuciones especiales.

3.4. Otros ingresos de Derecho Público

Las cuotas de urbanización fue objeto de estudio en la queja nº 070717, en la que se dirigió recomendación al Ayuntamiento de Náquera.

El autor de la queja en su escrito inicial de queja, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que el Ayuntamiento de Náquera le reclamaba, en vía ejecutiva, la cantidad de 572,66€ (Principal 520,60 € + recargo de apremio de 10% de 52,06 €) en concepto de “cuotas pendientes Urb. Mont Ros” correspondientes al año 2004.

- Que “ni se ha notificado nunca la liquidación para su pago en voluntaria y ni tan siquiera existe acto formal de aprobación de las cuotas por los hipotéticos servicios. Este motivo es de suficiente calibre como para decidir sin más trámite la revocación de la providencia”.

- Que contra la providencia de apremio interpuso recurso administrativo de reposición que en el momento de presentar la queja ante esta Institución (mayo de 2007), y a pesar del tiempo transcurrido, no había sido resuelto de forma expresa.

- Que desconocía los conceptos con que se le giraban las cuotas de conservación por la Entidad Urbanística de Conservación Mont Ros, ni la periodicidad, ni criterios.

El Ayuntamiento de Náquera nos remitió un informe en los siguientes términos:

“Como quiera que el Ayuntamiento únicamente tramita la recaudación en vía ejecutiva de las cuotas pendientes de conservación de Mont-Ros y siendo que el trámite de la notificación en vía voluntaria se realiza directamente por la Entidad Urbanística de Conservación Mont Ros, así como la periodicidad, criterios y conceptos, solicitados, se ha solicitado informe urgente al respecto a dicha entidad, estando a la espera de contestación por la misma, por lo que a la mayor brevedad posible procederemos a informarles acerca de los extremos solicitados”.

No constando escrito de alegaciones, y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, volvimos a dirigirnos al Ayuntamiento de Naquera al objeto de que nos informara si se había recibido respuesta expresa por parte de la Entidad Urbanística de Conservación Mont Ros y, en caso afirmativo, nos remitieran copia de la misma.

El Ayuntamiento nos informó que no se había recibido respuesta expresa por parte de la de la Entidad Urbanística de Conservación Mont Ros y, por ello, se volvían a dirigir a la referida entidad.

Llegados a este punto, y habiendo pasado un tiempo prudencial, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente.

El autor de la queja nos manifiesta que, en relación a los criterios de contribución de las cuotas de conservación, se interpuso recurso administrativo de reposición ante ese Ayuntamiento, sin que se haya dictado la preceptiva resolución.

Considerando el ámbito competencial de esta Institución y teniendo presente en especial lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley Valenciana 11/1988 reguladora de la misma, cuando prescribe que el Síndic de Greuges velará “porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados”, proceden las siguientes consideraciones.

En lo atinente al concepto, criterios y periodicidad con que se giran las cuotas de conservación por la meritada Entidad, en tanto en cuanto el Ayuntamiento ha de tutelar la organización y funcionamiento de la misma de conformidad con lo prescrito en el artículo 26.1 del Reglamento de Gestión Urbanística, aprobado por Real Decreto 3288/1978 de 25 de agosto:

“Las entidades urbanísticas colaboradoras tendrán carácter administrativo y dependerán en este orden de la administración urbanística actuante”.

A la vista de lo anterior, consideramos que esa Corporación Local debe desplegar todas las medidas a su alcance para que la Entidad Urbanística de Conservación remita, a la mayor brevedad, la información relativa a la periodicidad, criterios y conceptos de la liquidaciones de las cuotas de conservación.

Por otro lado, la ausencia de dictar resolución en el recurso de reposición al que alude el promotor de este expediente supondría una vulneración de lo dispuesto en el artículo 117.2 de la Ley 30/1992, que establece un plazo de resolución y notificación al efecto como máximo de un mes desde el día siguiente de la interposición del recurso.

Por cuanto antecede, recordamos al Ayuntamiento de Náquera el deber legalmente establecido de dictar resolución respecto del recurso administrativo de reposición referido interpuesto por el ciudadano promotor de la queja, así como, también el deber de fiscalizar adecuadamente la periodicidad, criterios y conceptos de la liquidaciones de las cuotas de conservación que gire la Entidad Urbanística de Conservación de referencia a los propietarios afectados, con el fin que tales cuotas se ajusten a lo dispuesto al respecto en los Estatutos de dicha Entidad.

4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat

4.1 Impuesto de Transmisiones Patrimoniales (ITP)

Destacamos en este apartado la problemática en relación al IVA y al ITP en un supuesto de cesión de derechos de contrato de compraventa de una vivienda a un tercero que fue objeto de estudio en la queja nº 070476.

En la referida queja, su autora en su escrito inicial sustancialmente nos manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que firmó un contrato privado de compraventa para la adquisición de una vivienda. El precio fijado fue de 141.237,84€ más el 7% correspondiente al IVA (9.886,64 €).
- Que, según el borrador de contrato de cesión de derechos que nos remitió, le transmitió los derechos que posee sobre la referida vivienda (en el borrador de contrato señalaba que de los 9.886,64 € que se establecieron de IVA se habían abonado 1.977,32 €, por lo que quedaban pendientes 7.909,32 €).
- Que en su escrito de queja refería a un posible caso de doble imposición, ya que, por un lado, debía abonar el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales (en adelante, ITP) y, por otra, la parte del IVA que el primer adquirente de la vivienda no liquidó en su totalidad (esto es, 7.909, 32 €).
- Que, en estos términos, dirigió consulta a la Conselleria de Economía y Hacienda, quién le informó que “(...) en la contestación a la consulta planteada se parte del supuesto de que el comprador del inmueble cuyos derechos sobre el mismo transmite a un tercero no es sujeto pasivo del IVA (...) es una operación sujeta al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos de Documentados (...)”. Que, de acuerdo con lo anterior, la Administración Tributaria no le debía reclamar el IVA, sino únicamente el ITP -“(...) que en el supuesto planteado en el escrito de su consulta, habrá que atender al valor real del inmueble cuyos derechos se han cedido mediante la operación descrita, puesto que tal bien es el que se obtendrá en su momento el cesionario de los derechos del contrato privado de compraventa cuando se ejerciten aquellos (...)”-.

Admitida a trámite la queja, solicitamos de la Conselleria de Economía y Hacienda información suficiente y, en especial, sobre los siguientes extremos:

- La cuantía tomada en cuenta como base liquidable a los efectos de la liquidación del ITP, con indicación expresa de si dicha cuantía incluía o no la cantidad abonada por la promotora de la queja al cedente en concepto de IVA soportado por éste.
- En caso afirmativo, posibilidad de que la autora de la queja liquidase en concepto de ITP exclusivamente la cantidad correspondiente al valor real del inmueble haciendo

exclusión de la cantidad que aparece en el contrato de cesión de derechos como pendiente de IVA.

En su informe la Dirección General de Tributos, entre otras cuestiones, nos indicaba lo siguiente:

- Se remitía a diversas resoluciones de Ministerio de Economía y Hacienda en contestación de consultas vinculantes (concretamente la V0507/05, V1093/05 y la V1494/06) señalando que "... el criterio interpretativo de que el particular que adquiere de otro particular los derechos que aquél tiene sobre una vivienda en construcción se convierte en sujeto pasivo del concepto de Transmisiones Patrimoniales Onerosas del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, al tipo de gravamen del 7 % y sobre el valor real del inmueble cuyos derechos se han cedido mediante la operación descrita".

- Respecto al IVA indicaban que "por su parte, de acuerdo con dicho criterio interpretativo, la transmisión de la vivienda, una vez terminada, por el promotor al adquirente de los citados derechos constituye otro hecho imponible distinto del anterior, sujeto a IVA, por el valor total de la vivienda que se transmite, el cual debe repercutir al adquirente".

- Concluían "(...) que tal liquidación no genera doble imposición, por referirse a un hecho imponible distinto del gravado por el impuesto sobre Valor Añadido".

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo.

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

La operación por la que la persona compradora de una vivienda en construcción ha cedido a un tercero los derechos del contrato privado de compraventa celebrado con un promotor antes de la finalización y consiguiente entrega de la vivienda es una operación sujeta a ITP, en su modalidad de transmisión patrimonial onerosa, conforme a lo dispuesto en el art. 7.1 del Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido del impuesto, que dispone que son transmisiones patrimoniales sujetas "las transmisiones onerosas por actos inter vivos de toda clase de bienes y derechos que integren el patrimonio de las personas físicas o jurídicas".

Del estudio de la queja se desprendía que el cedente no era propietario de una vivienda (de un inmueble), sino de un derecho que ostentaba frente a la entidad vendedora (la promotora), a consecuencia de la celebración del contrato privado de compraventa del referido inmueble. Efectivamente, en nuestro derecho la adquisición de la propiedad está condicionada a un doble requisito:

- Primero. La existencia de título, que en este caso sí había tenido lugar (el contrato privado con la mercantil-promotora).

- Segundo. La entrega del bien (lo que se denomina "modo"). Que en este caso no se había producido (la vivienda estaba en construcción).

En este sentido, la mercantil-promotora, con carácter previo a la entrega de la vivienda y otorgamiento de la escritura pública, debería exigir al nuevo titular (al sujeto pasivo de la cesión del derecho que ha originado el cambio de titularidad), que acredite el pago del ITP por la citada operación.

Por lo que se refiere al IVA, el Art. 4 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, señala:

“(…) estarán sujetas al Impuesto las entregas de bienes y prestaciones de servicios realizadas en el ámbito espacial del Impuesto por empresarios o profesionales a título oneroso, con carácter habitual u ocasional, en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, incluso si se efectúan a favor de los propios socios, asociados, miembros o partícipes de las entidades que las realizan”.

El art. 8 de la Ley del IVA define “entrega de bienes y prestación de servicios” como “la transmisión del poder de disposición sobre bienes corporales, incluso si se efectúa mediante cesión de títulos representativos de dichos bienes”. Por otro lado, la letra b) del art. 5 otorga la condición de empresario o profesional, en todo caso, a las sociedades mercantiles.

El art. 20, apartado uno, número 22 de la Ley del IVA establece la exención de “las segundas y posteriores entregas de edificaciones, incluidos los terrenos en que se hallen enclavadas, cuando tenga lugar después de terminadas su construcción o rehabilitación”. En este sentido, continúa diciendo dicho apartado que “que a los efectos de lo dispuesto en esta Ley, se considera primera entrega la realizada por el promotor que tenga por objeto una edificación cuya construcción o rehabilitación esté terminada”.

El devengo del IVA, según el art. 75 de la referida Ley, se producirá cuando tenga lugar la puesta a disposición del adquirente de los bienes objeto de entrega. Además, en las operaciones sujetas a gravamen que originen pagos anticipados anteriores a la realización del hecho imponible el IVA se devengará en el momento del cobro total o parcial del precio por los importes efectivamente percibidos.

En consecuencia, el contrato de compraventa de una vivienda en construcción entre la mercantil-promotora y el comprador, sólo dieron lugar a que se realizaran unos pagos anticipados por el adquirente que determinan el devengo del IVA correspondiente a dichos pagos, pero no se había producido el hecho imponible (la entrega de la vivienda).

La primera entrega de la vivienda será la realizada por el promotor una vez finalizada la construcción, es decir, cuando aquélla se ponga a disposición del adquirente que figure en la escritura pública de compraventa (el tercero al cual se le han cedido los derechos sobre la vivienda), dicha entrega estará sujeta y no exenta del IVA, produciéndose en ese momento el devengo de este impuesto correspondiente a la entrega del bien.

No obstante lo anterior, la promotora deberá repercutir con motivo de la entrega de la vivienda el IVA correspondiente al precio total del inmueble objeto de compraventa, minorando por el IVA repercutido con anterioridad por los pagos anticipados.

A la vista de lo anterior, procedimos al cierre del expediente, puesto que del detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la

Administración afectada no deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios de la autora de la queja.

4.2. Impuesto de Sucesiones y Donaciones

El retraso en la resolución de un recurso administrativo de reposición por parte de la Administración Tributaria valenciana fue objeto de estudio en la queja nº 071459.

La autora de la queja en su escrito inicial sustancialmente manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que interpuso recurso administrativo de reposición en el expediente contra una liquidación que tramitaba la oficina liquidadora de Torrent.
- Que recibió comunicación de la referida Oficina Liquidadora en el que le comunicaban la suspensión de la liquidación practicada.
- Sin embargo, en el momento de presentar la queja ante esta Institución, el recurso administrativo de reposición no había sido resuelto de forma expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Economía y Hacienda, quién nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que se había presentado un recurso administrativo de reposición por la autora de la queja.
- Que dicho recurso había sido resuelto, estando pendiente la notificación del mismo a la interesada.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en el sentido de destacar el retraso en la resolución del recurso de reposición y solicitar información acerca de las vías con las que cuenta para exigir responsabilidades a la Oficina Liquidadora de Torrent por lo que considera “irregular actuación en este procedimiento”.

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

Con carácter previo, en relación a la exigencia de responsabilidades por la actuación de la Oficina Liquidadora de Torrent, considerábamos que la autora de la queja contaba con el derecho a iniciar un expediente administrativo de responsabilidad patrimonial en los términos previstos en el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común y en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que, en lo que se refiere al retraso en resolver el recurso administrativo de reposición, la actuación pública descrita podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos de la autora de la queja.

Es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución, “velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados”.

Del estudio de la queja, resulta que se interpuso un recurso de reposición que fue resuelto y notificada a la autora de la queja fuera del plazo legalmente establecido.

Los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico y Procedimiento Administrativo Común, regula el recurso administrativo de reposición.

Concretamente, el art. 117.2 señala que “el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes”.

Lo anterior, se debe poner en relación con el art. 42 de la misma Ley que establece que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación”.

Se establece, en consecuencia, la obligación de resolución expresa, es decir, la obligación de no remitir al ciudadano a la vía de la presunción de los actos, además de estar clara y terminantemente establecida en el apartado primero del art. 42, se refuerza en el párrafo quinto del mismo artículo al hacer responsables directos de la referida obligación a las Administraciones Públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos.

En definitiva, si bien era cierto que del relato cronológico que resulta de la documentación obrante en el expediente se desprendía que la Administración había mantenido una actitud que podemos calificar de activa en la tramitación del mismo, no lo era menos que se había incumplido con la obligación de dictar en plazo la resolución expresa tras la interposición de un recurso administrativo de reposición.

Ala vista de lo anterior, sugerimos a la Consellería de Economía y Hacienda que, en casos como el analizado, extremase al máximo el deber de dar respuesta expresa a los recursos administrativos de reposición que presenten los ciudadanos dentro del plazo establecido en el art. 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

III. ENSEÑANZA

1. Introducción

El número de quejas tramitadas por esta Institución durante el ejercicio 2008 en esta materia fue de 169 quejas:

- a) Enseñanza no universitaria: 161 quejas.
- b) Enseñanza universitaria: 8 quejas.

En el área de Educación se han formulado ante el Síndic de Greuges 169 quejas, lo que supone, respecto a la totalidad de quejas tramitadas en esta Institución un 4 %, y al igual que en ejercicios anteriores, las cuestiones tratadas vienen referidas, a los procesos de admisión de alumnos (fundamentalmente en el nivel de educación infantil) en centros docentes sostenidos, total o parcialmente, con fondos públicos y en los que, generalmente, los padres interesan la revisión de estos procesos cuando sus hijos resultan no admitidos en el centro docente de su elección, o bien, cuestionan las instalaciones escolares en cuyo ámbito material debe desarrollarse la función docente, por entender que el éxito de las políticas educativas diseñadas para favorecer la formación de alumnos y el éxito de las mismas, pasan por la dotación de los medios materiales y humanos a los centros docentes, de suerte que la actividad docente pueda desarrollarse adecuadamente y garantice el derecho, constitucionalmente consagrado, a la educación y al desarrollo integral de los menores.

De ahí que el Síndic de Greuges haya tenido ocasión de analizar y estudiar las quejas de padres y/o asociaciones de madres y padres exigiendo a los poderes públicos que sus hijos cuenten con unas instalaciones docentes y deportivas adecuadas en condiciones de calidad y seguridad.

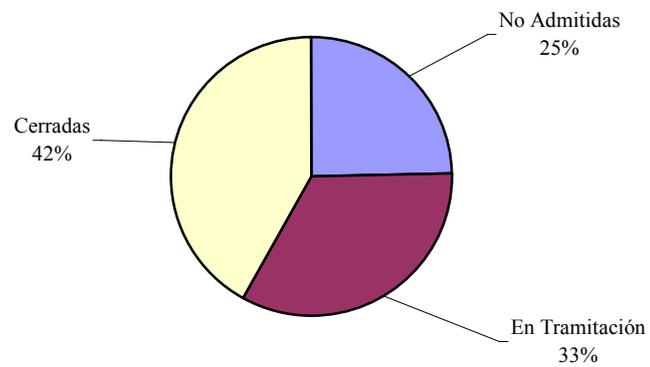
Ha sido centro especialmente la atención de esta Institución, la compensación de desigualdades en el ámbito educativo, en el sentido de exigir a los poderes públicos políticas de intervención compensatoria para evitar desigualdades derivadas de factores económicos sociales, culturales, geográficos, étnicos, o de cualquier otra índole y la situación en que, desgraciadamente a menudo, se encuentran los menores que sufren discapacidad, y que a la hora de acceder a la escuela carecen de la imprescindible dotación de educadores y profesionales de apoyo, fisioterapeutas, logopedas, etc.

La Administración Educativa debe seguir velando por lograr una escolarización de calidad y a desarrollar las acciones necesarias y a aportar los recursos precisos para compensar los efectos de las situaciones de desventaja social, de la índole que sea, en la educación, y con carácter específico, para las personas con necesidades educativas especiales asociadas a discapacidades físicas, psíquicas o sensoriales o trastornos de personalidad; debe prestar una atención especializada y específica de apoyos y atenciones orientadas a su integración, así como a promover programas para eliminar las barreras de los centros escolares sostenidos total o parcialmente con fondos públicos que, por razón de su antigüedad u otros motivos, presenten obstáculos para las personas con problemas de movilidad o comunicación.

2. Enseñanza en cifras

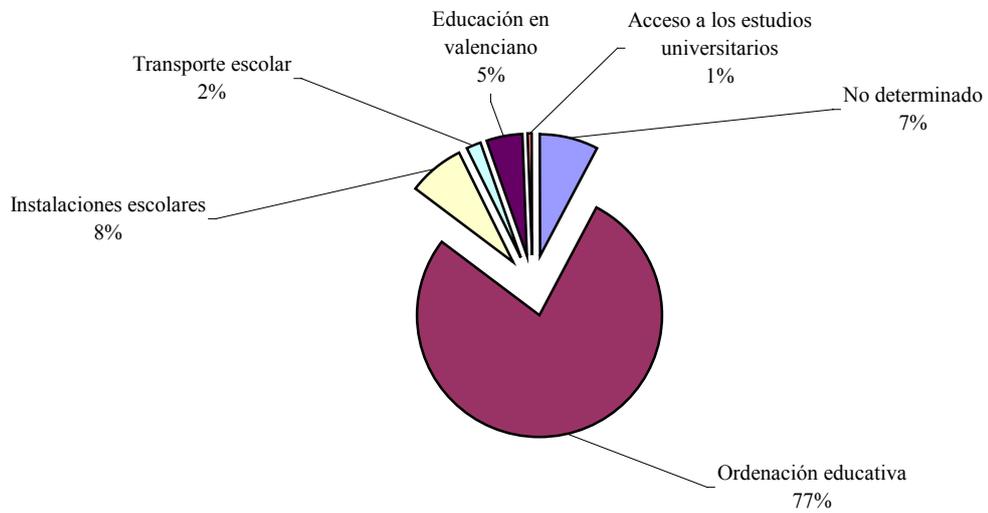
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	42	24,85%
En Tramitación	56	33,14%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	56	33,14%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	71	42,01%
♦ <i>Por solución</i>	43	25,44%
♦ <i>Se solucionará</i>	4	2,37%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	14	8,28%
♦ <i>Otros Motivos</i>	5	2,96%
♦ <i>Resoluciones</i>	5	2,96%
• Aceptadas	5	2,96%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	169	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Enseñanza	Quejas
No determinado	13
Ordenación educativa	131
Instalaciones escolares	13
Transporte escolar	3
Educación en valenciano	8
Acceso a los estudios universitarios	1
Total área de Enseñanza	169



3. Admisión y matriculación del alumnado

El proceso de admisión de alumnos en centros docentes sostenidos, total o parcialmente, con fondos públicos, genera cada año quejas en las que, sobre todo en el nivel de educación infantil, el denominador común es la no admisión de un alumno en este nivel en el centro docente elegido por sus padres, y que, en consecuencia, interesan del Síndic de Greuges que se proceda a la revisión y rectificación de la plaza escolar cuestionada; otras veces, los padres defraudados por la no admisión de sus hijos en el centro docente de su elección, ponen en tela de juicio el proceso de admisión seguido y muestran su disconformidad con la aplicación de los criterios de baremación legalmente establecidos.

No obstante, esta Institución, aún compartiendo la preocupación de las familias viene señalando que siendo la educación infantil un nivel educativo voluntario (aunque gratuito) la Administración Educativa cumple sus obligaciones legales cuando al solicitante de una plaza de educación infantil le asigna un puesto escolar, haciendo efectivo el derecho, constitucionalmente consagrado, a la educación (art. 27) y observa, a lo largo del proceso de adjudicación, una actuación objetiva, libre de arbitrariedad y ajustada a los principios de igualdad e imparcialidad.

La vital importancia que este nivel educativo tiene para la formación integral de los menores y la creciente demanda de plazas escolares en este nivel, así como las necesidades, en definitiva, de conciliar, el interés superior de los menores con la actual estructura familiar, en la que los dos cónyuges trabajan o la propia existencia de familias monoparentales, hace que esta Institución venga prestando especial atención a esta cuestión, por considerar que la extensión de la educación infantil a todos los alumnos es precisamente una de las fórmulas más eficaces para lograr la efectiva igualdad entre hombres y mujeres y la conciliación de la vida familiar y laboral.

Ahora bien, la existencia en determinados centros docentes sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, de una demanda de puestos escolares superior a la oferta, determina, lógicamente, que se deban adoptar criterios que permitan decidir, en cada singular ocasión, a quién se le debe otorgar la plaza existente, y en este sentido, es preciso que la Administración educativa arbitre cuantos mecanismos sean necesarios para garantizar la transparencia de los procesos de admisión de alumnos, a fin de desvirtuar la idea, muy generalizada, de la existencia de fraudes, adoptando cautelas adicionales para evitar que puedan falsearse las circunstancias que se valoran en los procesos de admisión.

Esta Institución viene instando a la Administración Educativa a que, en los procedimientos de admisión y valoración (objetiva) que corresponde realizar a cada uno de los criterios susceptibles de tener en cuenta a la hora de otorgar una plaza escolar, y en particular del baremo, arbitre cuantos mecanismos sean necesarios para garantizar la transparencia de los procesos de admisión de alumnos, siendo estos argumentos los que constituyeron los fundamentos de la resolución que, con ocasión de la queja nº 081468 formulamos a la Conselleria de Educación y cuyos términos literales pueden consultarse en nuestra página web, que fue aceptada y que determinó el cierre y archivo del

expediente abierto al efecto, al igual que en las quejas nº 080146, 081011, 081892, 082021, 082061, 082319, 082371, 082973, 083007, 083009, entre otras.

4. Instalaciones docentes

Esta Institución, aún cuando no deja de reconocer que la puesta en marcha de la reforma educativa implantada por la LOGSE se está llevando a cabo aprovechando las infraestructuras preexistentes, y del esfuerzo que, para la Administración Educativa, conlleva, no puede sino hacer una reflexión sobre las quejas cuyo denominador común viene determinado por la denuncia de centros docentes, sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, que no reúnen las condiciones idóneas para el adecuado desarrollo de la actividad docente o cuyas instalaciones docentes y/o deportivas no garantizan una educación en condiciones de calidad y seguridad para el desarrollo integral de los menores.

De ahí que, al igual que en años anteriores, aunque efectivamente en menor medida, hayamos tramitado, bien a instancia de parte, bien de oficio, quejas en las que los ciudadanos requieren la intervención de esta Institución para que los centros docentes donde están escolarizados sus hijos dispongan de los equipamientos necesarios de acuerdo con sus características y circunstancias específicas con el objeto de que la actuación docente pueda desarrollarse correctamente, por lo que, en este apartado, damos cuenta de las quejas más significativas tramitadas por esta Institución relativas a las deficiencias observadas en algunos centros docentes de la Comunidad Valenciana o a la demanda de construcción de nuevos edificios escolares, pudiendo consultarse, en nuestra página web, las resoluciones que hemos dirigido a las distintas Administraciones Públicas implicadas en la organización y programación de la actividad docente, para que dispongan los recursos necesarios que permitan satisfacer las necesidades educativas fijadas por las disposiciones legales vigentes.

La demanda de construcción de un aula para alumnos de educación infantil de un colegio público del Puerto de Sagunto, formulada ante esta Institución por los promotores de la queja nº 070295 (y a la que, por guardar identidad de contenido, y a los meros efectos procedimentales, se acumuló la queja nº 080233) se resolvió favorablemente al comunicarnos la Administración Educativa, a través de la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes y de Régimen Económico, que la pretensión deducida ante el Síndic de Greuges estaba en vías de solución, habida cuenta que la construcción de seis unidades de educación infantil en el centro docente de referencia, ya había sido adjudicada, siendo el importe de la misma 1.009.689,18 euros y el plazo de ejecución estimado en 9 meses.

Por idénticas razones, se procedió a la finalización de nuestra intervención respecto a la queja referenciada con el nº 082788, cuyo núcleo venía determinado por el desconocimiento de los padres de alumnos de un colegio público de Valencia, de las previsiones de la Administración Educativa para reformar sus instalaciones docentes, ya que los alumnos de educación primaria del mismo, estaban ubicados en instalaciones provisionales, por cuanto la Consellería de Educación dio cuenta a esta Institución de la

aprobación, por un importe de 4.546.963,81 euros, del Proyecto Básico para la construcción del nuevo espacio docente.

Asimismo, la Conselleria de Educación aceptó la sugerencia que le dirigimos con ocasión de la queja nº 070116 -de la que dábamos cuenta en nuestro anterior Informe anual a Les Corts, página 156- para que adoptara las medidas organizativas y presupuestarias necesarias para acelerar y concluir la construcción de las instalaciones de un colegio público en Alicante. El texto íntegro de la resolución de referencia puede consultarse en la página web oficial de esta Institución.

Por otra parte, la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes, en el marco de sus competencias, aceptó la recomendación formulada por el Síndic de Greuges en relación con la queja nº 070316 en la que el presidente de un CEIP de Castellón demandaba una amplia intervención en sus instalaciones.

Asimismo, la Consellería de Educación y el Ayuntamiento de Nules, aceptaron la resolución que esta Institución les dirigió con ocasión de la queja nº 070725 para que procedieran a paliar las deficiencias de un colegio público de la citada localidad, y, especialmente las encaminadas a la instalación de láminas de control solar que los servicios técnicos habían aconsejado para proporcionar el bienestar adecuado para el correcto desarrollo de la actividad docente, ya que las instalaciones del citado centro (un edificio protegido por sus especiales características arquitectónicas) no reunía las condiciones óptimas, y los alumnos (de 6 a 11 años) venían soportando temperaturas elevadísimas.

Idéntica pretensión se planteó en la Queja nº 081883, interpuesta por las AMPAS de los centros docentes de Calpe, CP Gabriel Miró, CP Azorín, CP Gargasindi e IES Calpe, disconformes con la ubicación prevista para la construcción de un nuevo centro docente en la citada localidad, y cuya tramitación, a fecha de cierre del presente Informe anual a Les Corts no ha concluido.

Tampoco ha finalizado la tramitación de la queja nº 083743, la cual, a pesar que fue inadmitida, de conformidad con el art. 10 de la Ley 11/1988 de 26 de diciembre reguladora del Síndic de Greuges, al haber sido interpuesta por una autoridad administrativa en materia de su competencia, esto es, por el Claustro de Profesores del IES nº 1 de Cheste, se acordó la apertura de una investigación de oficio sobre el estado de las instalaciones docentes del referido centro educativo.

5. Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales

Como hemos señalado anteriormente, la situación en la que, desgraciadamente, se encuentran a menudo los niños que sufren discapacidad y que, a la hora de acceder a la escuela, carecen de la imprescindible dotación de educadores y profesionales de apoyo o de fisioterapeutas para facilitar su integración, viene siendo objeto de especial dedicación y atención por parte del Síndic de Greuges y, en este sentido, son habituales las resoluciones dirigidas a la Administración Educativa para que disponga los recursos materiales y humanos precisos para que los alumnos con necesidades educativas especiales, temporales o permanentes puedan alcanzar los objetivos que, dentro del sistema educativo, están establecidos con carácter general para todos los alumnos.

Y en este sentido, son constantes las exigencias del Síndic de Greuges a las autoridades públicas para que se dispense una atención especializada a los alumnos con discapacidad; atención que estimamos debe ser prestada con arreglo a los principios de no discriminación y normalización educativa, y que, obviamente, debe pasar por la dotación a los centros docentes sostenidos total o parcialmente con fondos públicos de personal especializado y de los recursos necesarios para garantizar la escolarización de alumnos con necesidades educativas especiales y por la promoción de programas destinados a eliminar cualquier barrera u obstáculo que impida su normalización educativa y en función de sus características, integrándolos en grupos ordinarios, en centros de educación especial o en escolarización combinada y que, en su caso, debe incluir la orientación a los padres para la necesaria cooperación entre la escuela y la familia.

Estos principios inspiraron la resolución que emitió el Síndic de Greuges, con ocasión de la queja nº 080326, en la que los padres de un niño sordo-ciego precisaba, inexorablemente, para poder realizar las actividades del centro escolar donde estaba matriculado y como puente de comunicación con el entorno, un educador en comunicación, ya que el niño no había desarrollado comunicación oral alguna.

Basándonos en la Directiva 1/2004, del Parlamento Europeo, de necesario cumplimiento en el ordenamiento jurídico español y que recoge en su articulado la necesidad de ayuda especial de los sordo-ciegos por personal especializado y que reconoce esta discapacidad como distinta y específica del resto de discapacidades, sugerimos a las Consellerías de Educación y Bienestar Social que adoptasen cuantas medidas organizativas y presupuestarias fueran precisas para asegurar la dotación de recursos personales y materiales en aras del adecuado disfrute, por parte de los alumnos con discapacidad, del derecho a una educación de calidad en condiciones de plena igualdad y efectividad, y que, agilizaran al máximo los trámites administrativos de creación y provisión de puestos de personal especializado para garantizar en plazo la escolarización de alumnos con discapacidad.

Ambas Administraciones Públicas aceptaron nuestra resolución, circunstancia ésta que permitió la finalización de nuestras investigaciones y el archivo del expediente de queja.

Por otro lado, la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes nos comunicó que había procedido, de conformidad con la pretensión de la promotora de la queja nº 071550, a dotar a un niño de 7 años con hipoacusia bilateral severa congénita, de la emisora de FM que precisaba para su correcto desarrollo de comprensión oral, circunstancia que determinó la conclusión de nuestra intervención.

La Asociación de Espina Bífida e Hidrocefalia de Alicante, en la queja nº 073490, y la Asociación de Padres de niños con necesidades educativas especiales de un CEIP de Castellón en la queja nº 083487 o padres individualmente (quejas nº 070947 y 080674) o el Consejo de Enfermería de la Comunidad Valenciana, representado por su Presidente (queja nº 080508), interesaron la mediación de esta Institución para que la Administración Pública procediera a la creación y dotación de puestos de diplomados en enfermería en aquellos centros docentes que escolarizan a alumnos con necesidades educativas especiales y que presentan trastornos asociados a diversas patologías, reivindicación que el Síndic de Greuges hizo suya formulando diversas resoluciones a las Consellerías de Educación y Sanidad para que, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoviesen la creación y dotación de enfermeros escolares en los centros específicos y de educación especial, y que los miembros de la Comisión Mixta de Salud escolar, representantes de las Consellerías de Sanidad y Educación promoviesen las actuaciones oportunas para la presencia sanitaria permanente (diplomados en enfermería) con el objeto de atender a los alumnos con necesidades educativas especiales que presentan trastornos asociados a sus patologías.

Considerando que, con fecha 26 de junio pasado se publicó en el DOCV (nº 5793) la Ley 8/2008 de 20 de junio, de la Generalitat de los derechos de Salud de Niños y Adolescentes, cuyo artículo 10.4 prevé la “dotación de personal de enfermería para los centros docentes específicos de educación especial”, dimos por concluida nuestra actuación, al entender que con la promulgación de la Ley de referencia se daba satisfacción a la pretensión deducida en las quejas de referencia.

No obstante, interesamos a las citadas Administraciones Públicas que promoviesen las actuaciones necesarias para que el futuro de dicha norma se materializase en los plazos y formas establecidos en sus Disposiciones Transitorias y Finales, y que su puesta en marcha fuera una realidad y se orientase a conseguir los fines que la propia Ley establece y que no son otros que “garantizar de forma integral los derechos de salud de niños y adolescentes.”

No obstante, alguno de los promotores de las quejas reseñadas, habida cuenta que, a pesar del tiempo transcurrido, no constaba propuesta alguna relativa a la dotación de diplomados en enfermería en los centros específicos de educación especial, han solicitado al Síndic de Greuges la reapertura de los citados expedientes; pretensión que ha sido acogida por esta Institución, por lo que a fecha de cierre de este Informe anual a Les Corts se están realizando las gestiones necesarias para que las Consellerías de Educación y Sanidad hagan efectivo su compromiso.

6. Otros aspectos del derecho a la educación

6.1. Becas, ayudas y subvenciones

Los padres de alumnos matriculados en centros privados, manifestaron, en las quejas señaladas, entre otras, con los números 082585, 083590 y 083638, su disconformidad con el denominado Bono-libro, para la adquisición gratuita y de libros de texto, ya que excluye a los alumnos de los centros docentes privados por considerar esta limitación una medida discriminatoria.

Concluida la tramitación ordinaria de los expedientes de referencia, pusimos de manifiesto a los interesados la inobservancia de una actuación pública irregular que justificase la intervención del Síndic de Greuges, ya que los límites económicos del programa Bono-Libro vienen determinados por las propias leyes presupuestarias y la equidad en la disposición, estando, por lo demás, dirigido a los alumnos escolarizados en centros docentes sostenidos con fondos públicos, pero no a aquellos, cuyos padres, han optado, voluntariamente, por la escolarización de sus hijos en centros privados, que gozan de total autonomía económica, organizativa y de funcionamiento, por lo que no podía deducirse un trato discriminatorio respecto a los alumnos de centros privados por la Administración Educativa, porque estas ayudas, becas y subvenciones para la adquisición gratuita de libros de texto, se dirigen, fundamentalmente, a los estudiantes con condiciones socioeconómicas desfavorables.

6.2. Educación en casa o “homeschooling”

Los padres de un menor en edad de escolarización obligatoria comparecieron ante esta Institución solicitando una mediación para que los servicios sociales del Ayuntamiento donde residían no pusieran en marcha el denominado protocolo de absentismo escolar municipal al detectar que su hija no se encontraba escolarizada en ningún centro docente, aún cuando no se había detectado, a priori, ningún indicador de desatención o situación de riesgo social fuera de la desescolarización de la menor.

La queja quedó registrada con el nº 071411, y a fecha de cierre del presente Informe anual a Les Corts, está pendiente de resolución, al igual que la queja nº 083220 de idéntico contenido y pretensión, en las que los progenitores, de conformidad con sus creencias, habían decidido no escolarizar a sus hijos, optando por educarles conforme a un modelo no formal de educación en casa, conocido como homeschooling. Ambas familias recibieron numerosos apoyos escritos que obran en los expedientes respectivos y que se manifestaron como defensores de este modelo educativo, así como de la Asociación para la libre educación (ALE) creada, al parecer, para servir de puente entre las Administraciones Públicas en materia educativa y las familias que han optado por este modelo educativo no formal para sus hijos.

La cuestión expuesta en ambas quejas es la primera vez que ha sido sometida a la consideración de esta Institución, y cuya tramitación, como ha quedado dicho, debido a las peticiones de informe que, para mejor proveer, hemos interesado, no ha concluido.

6.3. Educación para la ciudadanía

El proyecto de la Consellería de Educación para que la nueva asignatura “Educación para la ciudadanía” fuera impartida en inglés, también fue objeto de análisis por esta Institución, pese a que no fue posible una intervención directa al respecto, ya que nuestra actuación quedaba reducida a la comprobación de la adecuación de la actividad administrativa a las previsiones de la Orden de 10 de junio de 2008, de la Consellería de Educación, por la que se establecen formas de organización pedagógica para impartir la materia de Educación para la ciudadanía y los derechos humanos en ESO.

Asimismo, se daba la circunstancia de que contra la citada Orden (DOCV nº 5782, de 11 de junio de 2008), la Federación de Trabajadores de la Enseñanza UGT-PV y el Sindicato AFID-Comunidad Valenciana, habían interpuesto sendos recursos contencioso-administrativos ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, por lo que, precisamente, por respeto al principio de independencia que debe caracterizar todas las actuaciones que realizan los jueces y tribunales en el ejercicio de su función jurisdiccional (art. 117.1 de la Constitución Española), y por así decretarlo la Ley 11/1988 de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, que en su art. 17.2 impide al Síndic de Greuges entrar en el examen individual de las quejas sobre las que esté pendiente una resolución judicial y le obliga a suspender su investigación cuando se interpusiera demanda, denuncia o recurso ante los Tribunales de Justicia, no admitimos las quejas referenciadas, entre otras, con los números 081293, 083250, 083251, 082861, 082942.

6.4. Programas de educación bilingüe

El sistema educativo valenciano se articula partiendo de la premisa de que, al finalizar la escolarización obligatoria, todos los alumnos deben saber utilizar, tanto oralmente como por escrito, las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

En este sentido, tenemos la plena convicción de que este mandato estatutario enriquece social y culturalmente a las personas, y por ello, compartimos la preocupación de la madre de un alumno de 1º de educación infantil que, a pesar de solicitar en el momento de escolarizarle su inclusión en el denominado Programa de Inmersión Lingüística (PIL), le fue asignada una plaza en línea de castellano, circunstancia ésta que consideró una vulneración del derecho que como madre tenía a elegir la lengua vehicular en la que deseaba que su hijo recibiera la enseñanza (queja nº 082224).

No obstante, pese a que la interesada no formuló en su momento reclamación alguna a las listas provisionales de alumnos, ni tampoco a las listas definitivas, la cuestión fue resuelta por la Administración Educativa de conformidad con la pretensión de la interesada, incluyendo al alumno en un programa de educación en valenciano.

En la queja nº 080839, por el contrario, el padre de un alumno mostraba su disconformidad con la implantación de los denominados programas de educación bilingüe, y, en concreto, con el PIP (Programa de incorporación progresiva al

valenciano), ya que, interesaba que su hijo recibiera la educación básica obligatoria exclusivamente en castellano.

Esta queja no fue admitida, ya que el Estatuto de la Comunidad Valenciana, aprobado por Ley Orgánica 5/1982 de 5 de junio, en su art. 35, atribuye a la Generalitat la competencia plena para la regularización y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades y, en su art. 7, la competencia para regular el uso y enseñanza del valenciano (idéntico sentido se contempla en el art. 53 del recientemente aprobado Estatuto de Autonomía y la Ley 4/1983 de 23 de noviembre de Uso y Enseñanza del Valenciano, que señala, en su Preámbulo, la necesidad de recuperar el uso social y oficial del valenciano y considera, obviamente, la enseñanza como el vehículo idóneo para que la normalización lingüística sea efectiva).

La actuación pública desarrollada por la Generalitat en los centros docentes y que determina la obligatoriedad de que las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana sean enseñadas en todos los niveles, modalidades y grados de la enseñanza no universitaria y en todos los centros docentes, ya sean públicos o privados, no podía merecer reproche alguno por esta Institución, por ser ajustada a Derecho.

Esta Institución viene reiteradamente manifestando que las medidas adoptadas por la Administración Educativa en aras de garantizar la normalización lingüística y superar la todavía desigualdad del valenciano respecto al castellano, deben ser compatibles con el más absoluto respeto a los derechos de los alumnos cuya lengua habitual es el castellano, por lo que, no debe olvidarse que éstos tienen derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas cooficiales en todas las situaciones de comunicación que puedan darse en la actividad docente y, especialmente, en el ámbito de las relaciones con el personal docente y administrativo, sin que en ningún caso puedan ser discriminados por razón de su elección.

Por ello, consideramos que, con el fin de hacer efectivo el principio de igualdad en el ejercicio del derecho a la educación, la Administración Pública Valenciana viene obligada a reforzar la acción del proyecto educativo valenciano para evitar las desigualdades derivadas de factores sociales, culturales, geográficos o lingüísticos o de cualquier otra naturaleza, bien entendido que cuanto antecede no es óbice para que también esta Institución sea consciente de que el aumento de la demanda social de enseñanza en valenciano, junto con la nueva concepción del sistema educativo y la necesidad de que el valenciano alcance su total equiparación con el castellano, superando la desigualdad existente y considerando la enseñanza como el vehículo idóneo para tal recuperación, considere que la Administración Pública Valenciana deba adoptar las medidas necesarias ordinarias y extraordinarias para garantizar la aplicación efectiva de los programas de educación bilingüe en todos los centros docentes sostenidos total o parcialmente con fondos públicos.

Asimismo, los programas en valenciano o de inmersión lingüística deben estar a cargo de profesores con la capacitación suficiente en valenciano, de suerte que quede plenamente garantizado, no sólo el derecho a la educación, sino el respeto, la promoción y la protección del valenciano, consagrado en el art. 3 de la Constitución Española, de forma que el derecho a recibir la enseñanza en esta lengua sea efectivo y se cumplan las

previsiones contenidas en el art. 19 de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano en lo que hace a la capacitación de los alumnos para que, al final del ciclo educativo obligatorio, utilicen oralmente y por escrito el valenciano en igualdad con la otra lengua oficial, el castellano, siendo estos argumentos los expuestos por esta Institución a la Administración Educativa con ocasión de la resolución de la queja nº 080839, cuyo tenor literal puede consultarse en nuestra página web.

6.5. Revisión de calificaciones

Las calificaciones de exámenes son verdaderos actos administrativos que manifiestan un juicio público sobre la aptitud académica de los alumnos, por ello, éstos han de tener la oportunidad de solicitar, administrativa o judicialmente, su revisión.

El acceso a los ejercicios realizados y la actuación del profesorado, personas conecedoras de la materia que han de calificar e independientes de los intereses de los examinados, merecen, como reiteradamente viene sosteniendo el Tribunal Supremo, en principio, la presunción de acierto; presunción que sólo puede ser destruida por pruebas de hechos ciertos que lleven a la conclusión de que han actuado con dolo, abuso de derecho o infracción de las normas que rigen el proceso de evaluación, y tienen una discrecionalidad, no absoluta, pero sí proporcionada a sus conocimientos y calificaciones que han de otorgar.

Los alumnos tienen derecho a constatar explícitamente que la Administración Educativa ha actuado con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho en los términos previstos en el art. 103.1 de la Constitución.

Sin embargo, los padres de una alumna, como representantes legales de ésta, dejaron decaer su derecho a exigir, en tiempo y forma, la revisión de las calificaciones de su hija, por lo que las calificaciones devinieron firmes, (circunstancia ésta que impidió nuestra actuación en la queja nº 080337), tal como preceptúa la Orden de la entonces Consellería de Cultura, Educación y Ciencia de 23 de enero de 1990, que regula el ejercicio del derecho de reclamación de calificaciones estimadas incorrectas en Enseñanzas Medias y EGB, y en la Resolución de 23 de enero de 1990 de la Consellería, que regula el procedimiento y los plazos para ejercer el derecho de reclamación de calificaciones estimadas incorrectas.

6.6. Expedientes disciplinarios

La Administración educativa procedió, de conformidad con la pretensión del promotor de la queja nº 080803, a la revisión del expediente disciplinario que se le había incoado a un alumno de un IES de Alicante por falta muy grave y sancionado con la inhabilitación definitiva para cursar estudios en el centro de referencia, y de conformidad con lo dispuesto en el art. 32, apartado 4 del Decreto 246/1991, de 23 de diciembre del Consell de la Generalidad Valenciana, sobre derechos y deberes de los alumnos de centros docentes de niveles no universitarios, determinó proporcionar al

alumno sancionado un puesto escolar en otro centro docente, circunstancia ésta que, en consecuencia, supuso el cese de nuestra intervención.

6.7. Acoso escolar

La situación de acoso escolar continuado denunciado por los padres de una alumna de un colegio privado de Valencia en la queja nº 081972, no pudo ser admitida por tratarse de un centro privado, ajeno al ámbito competencial de esta Institución, ya que no había intervenido Administración Pública Valenciana alguna.

Los términos genéricos en que estaba planteada la queja nº 083492, en la que, asimismo, se denunciaba una posible situación de acoso y violencia escolar, y la no ampliación de datos que fue requerida por esta Institución al promotor de la queja de referencia, determinó el archivo del expediente, no sin antes comunicar al interesado que la Generalitat Valenciana y, en concreto, la Conselleria de Educación, ha adoptado diversas medidas para dar respuesta a las necesidades referentes a problemas de convivencia en los centros docentes, entre ellas, el denominado PREVI, Plan de Prevención de la Violencia y Promoción de la Convivencia en los centros escolares de la Comunidad Valenciana, que contempla tres tipos de medidas de prevención y sensibilización dirigidas al sistema educativo, a la población en riesgo y a toda la sociedad.

Asimismo, le indicamos que las actuaciones contempladas en el PREVI podía consultarlas en la página web de la Conselleria de Educación, donde encontraría la normativa aplicable al efecto, así como el protocolo previsto para detectar e intervenir en los distintos tipos de conflictos, y la información dirigida a asesorar a la comunidad docente, familias y alumnos sobre las líneas de actuación y prevención en situaciones conflictivas, con la sugerencia de que visitase nuestra página web www.sindicdegreuges.gva.es, ya que esta Institución realizó un Informe especial, “La escuela: espacio de convivencia y conflictos”, que, quizás pudiera orientarle.

6.8. Formación de personas adultas

La denegación de la autorización para impartir enseñanzas de 2º ciclo de formación básica de personas adultas -que permite la obtención del título de graduado de secundaria- por no reunir un centro, de titularidad municipal, los requisitos mínimos exigidos por el Decreto 207/2003 de 10 de octubre, del Consell de la Generalitat (modificado por el Decreto 23/2006, de 17 de febrero, que regula el sistema de autorización de las enseñanzas de la formación básica de personas adultas) determinó la admisión de la queja nº 071032.

Sugerimos al Ayuntamiento afectado que adoptase las medidas necesarias para adecuar las instalaciones del centro a los requisitos exigidos por la referida normativa.

6.9. Información a padres de alumnos separados

La madre de un alumno escolarizado en 2º de ESO en un centro docente de Alicante, y separada judicialmente de su esposo, interesó nuestra intervención en la queja nº 080021 para que el centro docente le informara de los resultados de las evaluaciones, expedientes académicos, actividades extraescolares o cualquier otra incidencia respecto a su hijo, ya que al no haber sido privada de la patria potestad tenía derecho a acceder a los datos académicos de su hijo.

La Consellería de Educación informó a esta Institución que el Ministerio de Educación y Cultura había dictado instrucciones el 25 de enero de 1997 sobre información a padres separados o divorciados de los resultados de las evaluaciones de sus hijos; instrucciones que, al no existir normativa autonómica específica, estaban siendo aplicadas con carácter de norma supletoria, por lo que, personada la Inspección educativa en el centro, cuyos responsables, reconociendo su error, remitieron a la madre fotocopias de cuantos extremos relacionados con la educación de su hijo había solicitado, cerramos el expediente.

7. Enseñanza universitaria

Las quejas presentadas vienen referidas a cuestiones meramente puntuales y que, en general, se resolvieron favorablemente.

Este fue el caso de la queja nº 082231, en la que varios alumnos de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Valencia ponían en evidencia que los exámenes de asignaturas con docencia en valenciano no se impartían en dicha lengua oficial, se resolvió de conformidad con la pretensión deducida por los interesados y determinó la conclusión de nuestra intervención, ya que la Comisión de Política Lingüística de la Facultad citada, reunida en sesión ordinaria, acordó proponer a la Junta de la Facultad y exhortar a los departamentos implicados, la obligación de satisfacer la oferta correspondiente en valenciano, incluidos los exámenes, y de promover el uso de dicha lengua.

Por otro lado, el núcleo central de la queja nº 080138 venía constituido por la denegación a un alumno de una beca para realizar estudios superiores, y concluyó con una resolución en la que recomendamos a las Administraciones afectadas que en futuros ejercicios incrementasen la difusión y publicidad de las becas, así como la del número de becas concedidas con indicación de los beneficiarios y que se admitieran y resolvieran las solicitudes sin exigencia de cantidad alguna a los interesados.

Los términos literales de la resolución, cuyos pronunciamientos fueron aceptados, pueden consultarse en la página web de esta Institución.

En otro expediente, la resolución denegatoria del Decano de la Facultad de C.C. Biológicas de la Universidad de Valencia de incorporar 0,6 créditos de libre elección a los respectivos expedientes académicos de varios alumnos, determinó la admisión de la queja señalada con el número 083095, cuya tramitación nos vimos obligados a

suspender al tener conocimiento de que los interesados habían interpuesto recurso de alzada ante el Rector por idénticos hechos que habían sometido a nuestra consideración y sin que a fecha de formular su queja ante esta Institución la cuestión se hubiese resuelto expresamente.

Finalmente, cabe reseñar la queja nº 083268, cuya tramitación ordinaria no ha concluido, y en la que el interesado, licenciado en Ciencias Físicas, con un expediente académico excelente expedido en 1967 por la Universidad de Valencia, denunciaba que le había sido denegado su ingreso en la Facultad de Medicina, ya que el cupo por el que el interesado podía acceder es el de “titulados” para el que existe, por normativa, una reserva de plazas del 3%, pero que está pensado y previsto para el ingreso de jóvenes procedentes, mayoritariamente de COU o “cupos” especiales para alumnos procedentes de FP, titulados extranjeros mayores de 25 años, discapacitados, deportistas de élite, etc., por lo que, en consecuencia, su deseo de matricularse en la Facultad de Medicina de la Universitat de Valencia sólo podía canalizarse por su condición de licenciado, siendo minúsculo el cupo reservado a éstos.

Además, se da la circunstancia de que al ser titulado también le estaba vedado acceder, a través de otras listas o cupos (por ejemplo, el reservado a mayores de 25 años).

IV. SANIDAD

1. Introducción

A lo largo del año 2008, las quejas relativas al ámbito sanitario han sido 125, de las cuales 123 han sido a instancia de parte y 2 iniciadas de oficio desde esta Institución.

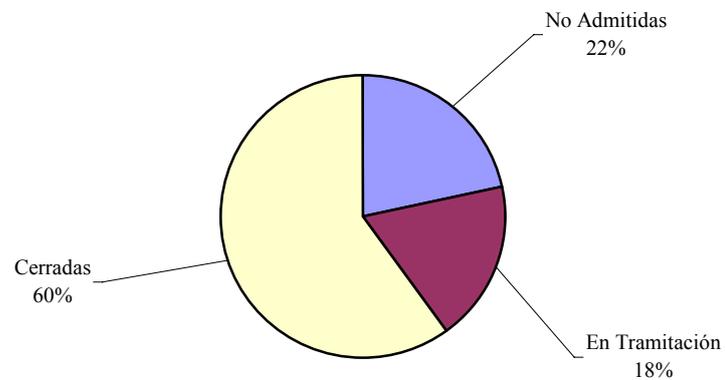
En cuanto a la evolución de las quejas presentadas en los últimos años ha sido la siguiente: se tramitaron 88 quejas en el año 2005, 91 en el año 2006 y 100 en el 2007.

A continuación damos cuenta de las quejas relativas a Sanidad que consideramos de especial relevancia.

2. Sanidad en cifras

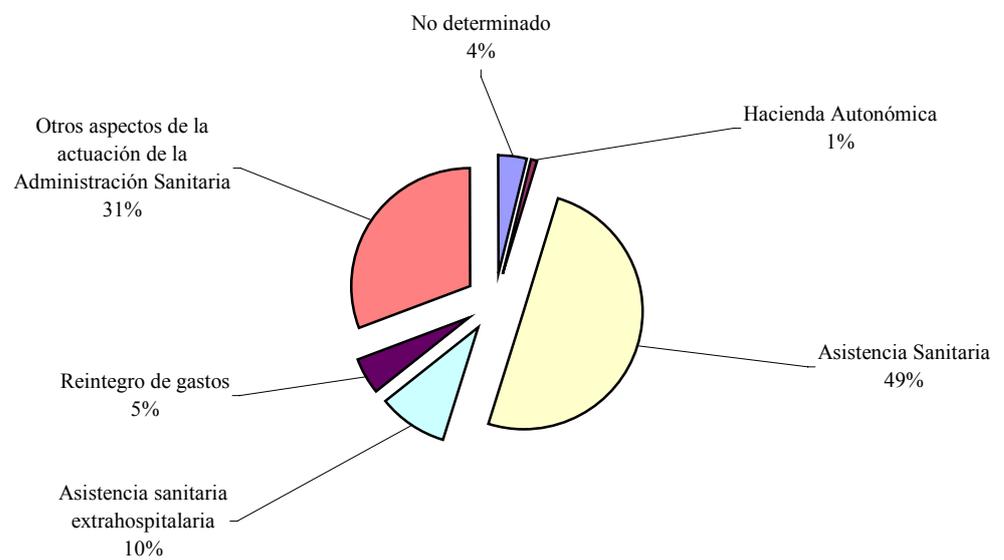
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	27	21,60%
En Tramitación	23	18,40%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	23	18,40%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	75	60,00%
♦ <i>Por solución</i>	14	11,20%
♦ <i>Se solucionará</i>	5	4,00%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	38	30,40%
♦ <i>Otros Motivos</i>	3	2,40%
♦ <i>Resoluciones</i>	15	12,00%
• Aceptadas	13	10,40%
• No Aceptadas	2	1,60%
Total Quejas	125	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Sanidad	Quejas
No determinado	5
Hacienda Autónoma	1
Asistencia Sanitaria	63
Asistencia sanitaria extrahospitalaria	12
Reintegro de gastos	6
Otros aspectos de la actuación de la Administración Sanitaria	39
Total área de Sanidad	126



3. Asistencia sanitaria: listas de espera

Con relación a la problemática de las listas de espera sanitarias, destacamos la queja nº 080104 y la nº 080566.

En la queja nº 080104, su autor denunciaba demoras en la intervención quirúrgica en el Hospital La Fe de Valencia; concretamente, exponía que su esposa sufrió un accidente en mayo de 2006. Tras varios meses de tratamiento, infiltraciones, rehabilitación y otras pruebas señalaba que “llegaron a la conclusión de que tenían que operar (septiembre de 2006) pero no fue hasta junio del 2007 cuando le añadieron en la lista de espera tras volver a solicitar más pruebas”.

El autor de la queja se había dirigido en varias ocasiones al Servicio de Atención e Información al Paciente (en adelante, SAIP) para intentar solucionar el problema - realizar la intervención quirúrgica a la mayor brevedad-, sin conseguirlo.

Por su parte, la Conselleria de Sanidad, a través de la Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó que la paciente “está pendiente de los resultados preoperatorios, estando actualmente a la espera de ser intervenida a finales de este mes de marzo o principios del mes de abril”.

Por otro lado, en la queja nº 080566, su autora denunciaba retrasos en la intervención quirúrgica por fractura de rodilla derecha en el Hospital Doctor Peset de Valencia, concretamente, nos manifestaba lo siguiente:

- Que en junio de 2007 se fracturó la rodilla derecha, siendo atendida de urgencias en el Hospital Doctor Peset.

- Que El 9/08/2007 pasa a consulta de traumatólogo, quién solicita analítica (realizada el 16/08/2007) y resonancia magnética (realizada el 18/08/2007). El 20/11/2007 es citada nuevamente por el traumatólogo quién, a la vista de los resultados de la analítica y de la resonancia, le sugiere una intervención quirúrgica.

En el momento de presentar la queja ante esta Institución, y a pesar del tiempo transcurrido, la autora de la queja no había sido intervenido quirúrgicamente.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Consellería de Sanidad, quién a través de la Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente nos informó en fecha 2/05/2008 lo siguiente:

“En relación a su solicitud de informe a raíz de la queja planteada, le comunicamos que una vez recibida la propuesta para ser visitada en consultas externas del Hospital Dr. Peset se le ha gestionado una cita para el próximo 6 de junio. La demora en la consulta de traumatología hace imposible dar la cita antes de la fecha”.

Llegados a este punto, y en relación a la primera de las quejas, a la vista de lo informado por la Administración Sanitaria, desde esta Institución se contactó con el autor de la queja al objeto de conocer si su esposa había sido intervenida

quirúrgicamente. El autor de la queja nos comunicó que el mes de junio de 2008, tras dos años de espera, su esposa había sido operada encontrándose en aquellos momentos en fase de rehabilitación.

En casos como los expuestos, esta Institución consideró que la actuación de la Administración sanitaria podría ir en contra de los derechos de los autores de las quejas, por lo que sugerimos a la Consellería de Sanidad que extremase al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

Efectivamente, el art. 43 de la Constitución Española, ubicado en su Título I, reconoce el derecho a la protección de la salud y establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Por otro lado, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina que: “Los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud”. De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

Las demoras en la asistencia sanitaria, en la entrega de resultados de pruebas clínicas, así como en la aplicación de tratamientos, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante desfase entre el diagnóstico y el probable tratamiento.

Estos efectos perjudiciales de una demora se ven agravados por circunstancias personales del paciente y su entorno familiar.

4. Expedientes de responsabilidad patrimonial

La dilación en la resolución de algunos expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial, un año más, ha sido objeto de estudio por esta Institución.

Efectivamente, a modo de ejemplo, destacar la queja nº 081069, en la que su autor, sustancialmente, denunciaba retrasos en la resolución del expediente administrativo de responsabilidad patrimonial nº 252/04 que tramitaba la Consellería de Sanidad.

Admitida a trámite la queja, solicitamos de la Consellería de Sanidad información suficiente y exhaustiva sobre lo alegado por el autor de la queja.

En su comunicación la Administración Sanitaria nos indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que el expediente de responsabilidad patrimonial nº 252/04 se encontraba en fase de trámite de audiencia.
- Que se recibió informe de inspección sanitaria y el trece de mayo se le comunicó al interesado a fin de que pudiese aportar nueva documentación si así procedía.
- Que el trámite del expediente se había alargado debido al proceso judicial del que estaba pendiente y que desde el 5 de mayo de 2005 se había retrasado la recepción de informes hasta marzo de 2007.
- Que una vez terminado el plazo de audiencia se remitiría propuesta de resolución al Consejo Jurídico Consultivo de la Comunitat Valenciana.

Desde esta Institución, como en otras ocasiones para casos similares, entendemos que el punto de partida del estudio de la queja lo constituye nuestro texto constitucional.

Efectivamente, la responsabilidad patrimonial se regula en el art. 106.2 de la Constitución española de 1978. El citado artículo consagra el derecho de los particulares a ser indemnizados por toda lesión que sufran en sus bienes y derecho, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos. Este precepto constitucional es desarrollado en la actualidad por el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Asimismo, el procedimiento administrativo por el que se regula la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial viene establecido en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos en materia de Responsabilidad Patrimonial.

En la normativa citada, se establece la obligación de resolución expresa, es decir, la obligación de no remitir al ciudadano a la vía de la presunción de los actos, además de estar clara y terminantemente establecida en el apartado primero del art. 42 de la mencionada Ley 30/1992, se refuerza en el párrafo quinto del mismo artículo al hacer responsables directos de la referida obligación a las Administraciones Públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos.

En definitiva, si bien del relato cronológico que resulta de la documentación que obraba en el expediente se desprendía que la Administración Sanitaria había mantenido una actitud que podíamos calificar de activa en la tramitación del mismo, la resolución del expediente había sobrepasado los plazos que podemos considerar razonables.

En este sentido, la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de los trámites que constituyen el expediente administrativo dimana directamente del mandato constitucional del art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad los intereses generales y que actúa con sometimiento a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley según los principios garantizados por la Constitución española en su art. 9.3.

A la vista de lo anterior, y de la lectura de los artículos 42 y 43 de la Ley 30/1992 y 13.3 del Real Decreto 429/1993, sugerimos a la Consellería de Sanidad que dictara resolución expresa dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

5. Prestaciones complementarias: silla de ruedas eléctrica y terapia con delfines

La madre de un joven que padece una discapacidad del 80% (necesitando ayuda de tercera persona ya que posee una movilidad reducida) planteó las quejas nº 080677 y nº 080831.

En relación a la queja nº 080677 nos señalaba:

- Que “nos concedieron una silla de ruedas eléctrica de la Consellería de Sanidad de segunda mano revisada para su utilización en el colegio y que podríamos solicitarla para periodos vacacionales”.
- Que “todas las veces que hemos solicitado la silla, se ha tramitado a través del Servicio de Rehabilitación del Hospital Doctor Pesset y el fisioterapeuta del Colegio”.
- En este sentido había solicitado de la Consellería de Sanidad “una silla de ruedas eléctrica y con mando para el acompañante”.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Consellería de Sanidad, quién a través de la Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente nos informó lo siguiente:

“Su petición de silla de ruedas eléctrica, no reuniendo en principio los criterios para su adjudicación, ha sido sometida a valoración por parte de una Comisión, de cuyo dictamen le informaremos cuando se produzca”.

Del contenido del informe le dimos traslado al objeto de que, si lo consideraba conveniente, presentase escrito de alegaciones.

Transcurrido un tiempo prudencial y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente, se contactó telefónicamente con responsables del Servicio de Prestaciones Complementarias de la Consellería de Sanidad para conocer el estado de la petición de silla de ruedas eléctrica. Desde el referido Servicio, nos informaron que la solicitud había sido estimada.

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones, toda vez que la Administración sanitaria había solucionado el problema planteado.

Respecto a la queja nº 080831, se planteaba la necesidad de que sus hijos acudieran a terapia con delfines (delfinoterapia) lo que “les ha ayudado en su relación con los demás y con ellos mismos”.

Nos informaba que se había reunido con responsables de la Dirección General de Coordinación de Proyectos de la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo al objeto de estudiar la posibilidad de que desde esa Administración, en coordinación con otras, se realizara este proyecto.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo que nos manifestó lo siguiente:

- Que el Director General de Coordinación de Proyectos junto con el Director del Oceanográfico mantuvieron una reunión con la autora de la queja “en la que le trasladaron el planteamiento del proyecto sobre el que se estaba trabajando en relación al uso de terapias alternativas con delfines”.

- En relación al proyecto, nos señalaban que “(...) respecto al uso de terapias alternativas a través de interacciones con animales, se creó el 10 de octubre de 2003 una comisión mixta, que tenía como objeto desarrollar un proyecto sobre terapia asistida con delfines. El marco de dicho proyecto en cuanto a puesta en marcha e implantación sería las instalaciones del Oceanográfico”, más adelante nos indicaban que “el equipo de trabajo, diseñado con carácter multidisciplinar, está compuesto por diferentes profesionales relacionados con trastornos del neurodesarrollo, como neurólogos, psicólogos, neuropsicólogos, terapeutas ocupacionales, logopedas y fisioterapeutas, así como investigadores en ciencias marinas, veterinarios y entrenadores de mamíferos marinos”.

- Que “atendiendo a todas las lagunas de conocimiento existente respecto a este tipo de terapias alternativas, se desarrolló un proyecto detallado en el que se incluyeron todos los aspectos a tener en cuenta a través de una estricta metodología que permitiese la puesta en marcha de este tipo de terapia asistida por delfines, de forma experimental inicialmente, y con una población muestral específicamente seleccionada que mantuviese en común trastornos del neurodesarrollo. Se pretende de tal forma extraer información suficiente como para conocer con exactitud los efectos que provoque en los diferentes sujetos este tipo de terapias y, como consecuencia, conseguir diseñar un tipo de terapia que asegure en los diferentes pacientes el máximo rendimiento clínico y terapéutico.

- Que “el desarrollo de este tipo de proyecto no es sencillo, si se tiene en cuenta la cantidad de variables que se deben tener en cuenta, así como las modificaciones que son necesarias llevar a cabo en las instalaciones con las que cuenta actualmente el Oceanográfico”.

Del contenido del informe le dimos traslado al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

No habiendo presentado escrito de alegaciones, nos pusimos en contacto con la autora de la queja a fin de proceder a la finalización de nuestras investigaciones, toda vez que del informe remitido se apreciaba que la Administración iba a proceder a la solución del problema planteado.

6. Deber de conservación y custodia de las historias clínicas

A través de la queja nº 070781 tuvimos ocasión de estudiar el problema del archivo de las historias clínicas.

La autora de la queja manifestaba que solicitó su historia clínica completa en el Hospital General Universitario de Alicante, ya que debía de operarse de columna cervical en Valencia. Según nos indicaba, “al cabo del tiempo recibí sólo el historial de alergias. Y al reclamar los restantes contestaron que se habían extraviado. Así que pasé por quirófano sin poder entregar la documentación requerida por el cirujano”.

Que volvió a reclamarlo ante el SAIP, recibiendo respuesta en la que le indicaban que la reclamación se haría llegar al Jefe del Servicio de Admisión y Documentación Clínica “con objeto de poner en su conocimiento dicha incidencia y le diera una solución a la misma”. No obstante, en el momento de presentar la queja ante esta Institución no había recibido solución a su problema.

Admitida a trámite la queja, la Consellería de Sanidad nos indicaba que desde el Hospital General Universitario de Alicante les habían comunicado que la historia clínica de la autora de la queja se encontraba extraviada pero que “el servicio de documentación sigue buscándola aunque no se ha encontrado hasta el momento”, añadiendo que “no obstante, nos comunican que se está reconstruyendo la historia clínica, en la medida de lo posible, para garantizar la calidad en la asistencia sanitaria”.

A la vista de lo anterior y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente, solicitamos de la Administración Sanitaria que nos precisase en qué situación se encontraba la historia clínica perteneciente a la autora de la queja, concretamente, si había sido localizada o, en su defecto, reconstruida.

En su segundo informe, la Consellería de Sanidad señalaba lo siguiente:

“En relación a la situación actual en la que se encuentra la historia clínica, nos es grato comunicarle que la historia clínica fue localizada el pasado 2 de agosto en el servicio de alergia.

Actualmente se encuentra desde el día 28 de diciembre en el servicio de traumatología al estar pendiente de ser intervenida”.

Del contenido del Informe, dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, en el sentido de manifestar su discrepancia con lo informado por la Consellería de Sanidad, así como solicitar una indemnización económica por “la pérdida de tiempo y molestias causadas (visitas al Hospital, repetición de pruebas, etc.) y de un trato más responsable y transparente, tanto en gestión de historiales clínicos como en la atención al paciente”.

Llegados a este punto resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido considerábamos que eran dos las cuestiones a tratar en esta queja que, aunque íntimamente ligadas entre sí, han de ser abordadas de forma diferente. Así:

- Primero. La pérdida de la historia clínica en relación a los deberes legales de conservación y custodia.

- Segundo. El derecho a ser indemnizada por los daños y perjuicios causados a la autora de la queja.

En relación a la pérdida de la historia clínica, como en otras ocasiones para casos similares, exponemos a continuación los siguientes argumentos que fundamentan la sugerencia con la que concluimos.

La Constitución española de 1978 otorga a los ciudadanos una serie de derechos, entre los que aparece el derecho a la información.

El derecho a la información en el ámbito sanitario, lo que podríamos denominar el derecho a la información clínica, tuvo su plasmación inicial en los arts. 9, 10 y 61 de la Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de abril.

Dichos preceptos fueron derogados, si bien parcialmente el art. 10, por la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

La Ley 41/2002, que trata de adaptar en esta materia la Ley 14/1986, dedica todo el Capítulo V a las Historias Clínicas, refiriéndose en su art. 17 a la conservación de la documentación clínica:

“1. Los centros sanitarios tienen la obligación de conservar la documentación clínica en condiciones que garanticen su correcto mantenimiento y seguridad, aunque no necesariamente en el soporte original, para la debida asistencia al paciente durante el tiempo adecuado a cada caso y, como mínimo, cinco años contados desde la fecha del alta de cada proceso asistencial.

2. La documentación clínica también se conservará a efectos judiciales, de conformidad con la legislación vigente. Se conservará, asimismo, cuando existan razones epidemiológicas, de investigación o de organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud. Su tratamiento se hará de forma que se evite en lo posible la identificación de las personas afectadas.

3. Los profesionales sanitarios tienen el deber de cooperar en la creación y el mantenimiento de una documentación clínica ordenada y secuencial del proceso asistencial de los pacientes.

4. La gestión de la historia clínica por los centros con pacientes hospitalizados, o por los que atiendan a un número suficiente de pacientes bajo cualquier otra modalidad asistencial, según el criterio de los servicios de salud, se realizará a través de la unidad de admisión y documentación clínica, encargada de integrar en un sólo archivo las historias clínicas. La custodia de dichas historias clínicas estará bajo la responsabilidad de la dirección del centro sanitario.

5. Los profesionales sanitarios que desarrollen su actividad de manera individual son responsables de la gestión y de la custodia de la documentación asistencial que generen.

6. Son de aplicación a la documentación clínica las medidas técnicas de seguridad establecidas por la legislación reguladora de la conservación de los ficheros que contienen datos de carácter personal y, en general, por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal”.

En el ámbito valenciano, la Ley de la Generalitat 1/2003, en el art. 23 se refiere a la propiedad y custodia de las historias clínicas al señalar lo siguiente:

“1. Las historias clínicas son documentos confidenciales propiedad de la administración sanitaria o entidad titular del centro sanitario cuando el médico trabaje por cuenta ajena y bajo la dependencia de una institución sanitaria. En caso contrario, la propiedad corresponde al médico que realiza la atención sanitaria.

2. La entidad o facultativo propietario es responsable de la custodia de las historias clínicas y habrá de adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos y de la información contenida.

3. La gestión de la historia clínica será responsabilidad de la Unidad de Admisión y Documentación Clínica, de manera integrada en un único archivo de historias clínicas por centro.

4. Toda persona que en el ejercicio de sus funciones o competencias tenga conocimiento de los datos e informaciones contenidas en la historia clínica, tiene el deber de reserva y sigilo respecto de los mismos.

5. La obligación de conservar la documentación clínica en condiciones que garanticen su correcto mantenimiento, confidencialidad y seguridad, corresponderá al centro en la que se haya generado. En cualquier caso, la conservación de la documentación clínica deberá garantizar la preservación de la información y no necesariamente del soporte original.

6. Todos los profesionales sanitarios deberán cooperar en el mantenimiento de una documentación clínica ordenada, que refleje, con las secuencias necesarias en el tiempo, la evolución del proceso asistencial del paciente”.

En definitiva, del estudio del ordenamiento jurídico vigente (tanto estatal como autonómico) se infiere el deber de custodia y conservación de las historias clínicas por parte de los Centros Sanitarios (encargándose de su gestión las Unidades de Admisión y Documentación Clínica) en condiciones que garanticen su correcto mantenimiento, confidencialidad y seguridad.

Respecto a la segunda cuestión (los posibles daños y perjuicios causados a la autora de la queja), consideramos que la determinación de la responsabilidad civil o penal de los profesionales que han intervenido, o patrimonial administrativa al tratarse de la prestación de un servicio público, ha de dilucidarse en el seno de un proceso judicial que es donde se encuentran presentes las garantías suficientes de contradicción de las pruebas e informes que cada una de las partes pueda aportar en defensa de sus posiciones, ya que, de acuerdo con el artículo 117.3 de la Constitución Española, la potestad de juzgar y ejecutar lo juzgado “corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las Leyes.”

No obstante lo anterior, el art. 106.2 de la Constitución Española reconoce el derecho de los ciudadanos a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos cuando la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos; este derecho encuentra su desarrollo en el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, cuyo art. 5 regula la iniciación del procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, procedimos a formular las siguientes sugerencias a la Consellería de Sanidad:

Primero: Que se extreme al máximo, en general para todos los centros sanitarios, y en particular, en el Hospital General Universitario de Alicante, el cumplimiento de los deberes legales de conservación y custodia de las historias clínicas.

Segundo: Que valore iniciar de oficio un expediente administrativo de responsabilidad patrimonial tendente a resarcir, en su caso, a la autora de la queja de los posibles daños ocasionados por la pérdida de su historia clínica.

7. Derecho a la información en el ámbito sanitario

A través de la tramitación de la queja nº 070246 tuvimos ocasión de estudiar la problemática en torno a los criterios de elección de vocales representativos de los consumidores, usuarios y vecinos en los Consejos de Salud de los Departamentos o Áreas sanitarias.

Desde la Federació d'Associacions Ciutadanes, Consumidors i Usuaris de Castelló nos manifestaban los hechos y consideraciones siguientes:

- Que, tras conocer la constitución del Consejo de Salud del Departamento nº 2, solicitaron de la Consellería de Sanidad conocer “los criterios que desde esa Consellería se habían utilizado para la designación del mencionado Consejo de las distintas Organizaciones que lo forman, así como la exclusión y falta de información de la Entidad que represento”.
- Que, a través de la Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente, recibió respuesta señalando que “la Ley 3/2003 de Ordenación Sanitaria establece que en la composición del Consejo figurarían dos vocales en representación de las organizaciones de consumidores, usuarios y vecinos más representativas en el ámbito del Departamento de Salud”.
- Que a la vista de la respuesta recibida, la Federació solicitó la “clarificación de los mecanismos por los cuales se establecen parámetros para regular la representatividad”.
- La Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente respondió que “tal medición no se establece en la Norma y que al no poder aplicarse, según ellos, el criterio utilizado en los sindicatos y la asociaciones empresariales, por cuanto que, a su juicio, las asociaciones vecinales no realizan elecciones, acudiendo a principios de proporcionalidad, representatividad e igualdad siguiendo como criterio el número de asociaciones que integran cada grupo”.

Admitida a trámite, la Consellería de Sanidad nos indicaba lo siguiente:

“Atendiendo a su solicitud de información, en relación a la queja presentada por D. ... (Ref. Queja nº 070246) en la que solicita la relación de asociaciones que figuran inscritas en las Federaciones de CAVCOVA y LLEDO, hemos de indicarle que dicha información no consta en esta Conselleria.

Los Consejos de Salud son órganos Colegiados con plena autonomía de funcionamiento respecto a la Conselleria de Sanitat quién, eso sí, tiene representantes en los mismos.

Así pues, le sugerimos que para obtener dicha información se dirija al Presidente del Consejo de Salud del Departamento 02”.

Remitido el informe a los autores de la queja y recibidas sus alegaciones, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, a continuación reproducimos los argumentos que fueron el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

La Ley 3/2003 de Ordenación Sanitaria en su Art.33 define los Consejo de salud del departamento de salud como el órgano de participación comunitaria para la consulta y seguimiento de la gestión de la Agencia Valenciana de Salud en el departamento de salud.

Ese mismo precepto señala que los Consejos de Salud contarán, entre otros miembros, con dos vocales en representación de las organizaciones de consumidores, usuarios y vecinos más representativas en el ámbito del departamento de salud.

El consejo de salud del departamento de salud, como órgano de asesoramiento de la Agencia Valenciana de Salud en el departamento de salud, tiene entre sus funciones:

- Velar por que las actuaciones sanitarias se adecuen a las normas y directrices de política sanitaria y al plan de salud.
- Promover la participación comunitaria en el departamento de salud.
- Conocer los anteproyectos de presupuesto y de plan de salud del departamento de salud.
- Conocer e informar la memoria anual del departamento de salud.
- Elaborar el proyecto de reglamento de funcionamiento interno del consejo de salud del departamento de salud y elevarlo a la Conselleria de Sanidad para su aprobación.
- Cualesquiera otras que le sean atribuidas reglamentariamente.

La Ley 3/2003, de 6 de febrero, de Ordenación Sanitaria, ha sido objeto de desarrollo reglamentario por el Decreto 74/2007, de 18 de mayo. No obstante, tal y como nos indica la Administración Sanitaria, en relación a la composición de los Consejos de Salud, la normativa citada no entra en el detalle de regular procedimiento alguno para la designación de los vocales en representación de las Asociaciones de Consumidores, Usuarios y Vecinos más representativos en el ámbito del Departamento de Salud.

Consideramos que la especial importancia de las funciones de los Consejos de Salud que juega en la satisfacción del derecho a la participación comunitaria en el ámbito sanitario exige que el proceso de elección de sus miembros deba desarrollarse con absoluta transparencia y de conformidad con los principios de seguridad y objetividad que, con carácter general, deben regir la actuación administrativa.

En este sentido, entendemos que se deben potenciar los principios de objetividad, transparencia y seguridad jurídica a los que constitucionalmente se hallan vinculadas las Administraciones públicas,

Por cuanto antecede, formulamos a la Conselleria de Sanidad la sugerencia de que valore la posibilidad de elaborar una normativa que regule los procedimientos de elección de los vocales de los Consejos de Salud que representan a las Asociaciones de Consumidores, Usuarios y Vecinos más representativos en el ámbito del Departamento de Salud.

8. El derecho del paciente a ser intervenido por medios alternativos no sanguíneos.

Destacamos la queja nº 071266, promovida por el Comité de Enlace de los Testigos de Jehová de Alicante, Castellón y Valencia.

En su escrito inicial sustancialmente no manifestaban los hechos y consideraciones siguientes:

- Que el colectivo de los Testigos de Jehová de la Comunitat Valenciana representa a 15.000 personas aproximadamente.
- Que “se exige a los testigos de Jehová la firma del documento de consentimiento informado en los que se incluye la autorización de una posible transfusión de sangre, si el médico la considerara necesaria, sin permitir siquiera que el paciente exprese de manera fehaciente en el documento, o en otro lugar oportuno, su posición con respeto a este asunto”, añadiendo que “este uso inapropiado del consentimiento informado hace que el paciente sea automáticamente dado de baja en la lista de espera del hospital sin que se les ofrezca ninguna alternativa. Todo esto es cierto, en ocasiones, tratándose incluso de cirugía en la cual no se prevé el uso de sangre”.
- Que “los pacientes testigos de Jehová han solicitado, a través de los servicios de atención e información al paciente de los distintos hospitales, que se les ofrezca alternativa quirúrgica si está disponible, recibiendo respuestas evasivas sin ofrecer ninguna alternativa, lo que deja al paciente en una situación de total indefensión”.
- Que en otras comunidades autónomas han encontrado “(...) equipos médicos que han aceptado intervenirles respetando sus convicciones, en hospitales públicos que han desarrollado protocolos de actuación que respetan la voluntad de los pacientes”. Sin embargo, las solicitudes de traslado a otros Hospitales “han sido rechazadas de forma sistemática por la Consellería de Sanitat de la Comunitat Valenciana”.
- Que “los avances en la medicina han aportado muchas alternativas médicas a las transfusiones; alternativas, cuyo uso se hace cada vez más frecuente en muchos hospitales del resto del país y de todo el mundo, como queda patente por el hecho de que se desarrollen unidades de cirugía sin sangre para pacientes testigos de Jehová y

para otros que quieran evitar los riesgos de la terapia transfusional. La cirugía sin sangre ha demostrado ser segura, económica y efectiva”.

- Que, a la vista de lo anterior, los pacientes testigos de Jehová acuden “muy a menudo” a hospitales privados donde son atendidos por profesionales que también prestan servicios en la sanidad pública. En estos centros el profesional sí respeta su voluntad.

Admitida a trámite la queja, la Consellería de Sanidad, entre otras cuestiones, nos indicaba lo siguiente:

- Respecto al protocolo de actuación “(...) hasta el momento esta Consellería no tiene protocolo de actuación para pacientes que rehúsan la posibilidad de ser transfundidos. La necesidad de realizar una transfusión sanguínea es decisión del facultativo bajo criterios médicos y cuando no hay otra alternativa posible (administración de sustancias sustitutivas de hemoderivados)”.

- En relación a la derivación de pacientes “(...) para estos pacientes que por motivos religiosos solicitan no ser bajo ningún concepto transfundidos, no existe convenios con centros privados para ser atendidos, como tampoco se contemplan para otras intervenciones que se solicitan atendiendo a criterios que se escapan de los estrictamente sanitarios”.

- Por último, en relación al documento de consentimiento informado nos remitían al art. 11.3 de la Ley 1/2003, de Derechos e Información al Paciente de la Comunidad Valenciana, así como al Decreto 93/2004, de 4 de junio, en el que se determina la constitución y funcionamiento de la Comisión de Consentimiento Informado de la Comunidad Valenciana añadiendo que “ (...)es en el seno de la Comisión donde cabe revisar, actualizar y publicar los documentos que se utilizan para el consentimiento informado en los centros sanitarios públicos de la Comunidad Valenciana, siempre bajo criterios científicos, éticos y deontológico que sean aplicables para el correcto ejercicio de la profesión”.

Llegados a este punto, y tras el detallado estudio de la queja, resolvimos lo que a continuación exponemos.

Con carácter previo, entendemos que la primera cuestión a resolver es determinar si las operaciones o intervenciones quirúrgicas sin sangre o con hemoderivados es una prestación del Sistema Nacional de Salud (en adelante, SNS) y, en consecuencia, si esta prestación debe estar disponible en los centros sanitarios públicos.

El Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del SNS y el procedimiento para su actualización (Anexo III) establece:

“3. Hospitalización en régimen de internamiento

Comprende la asistencia médica, quirúrgica, obstétrica y pediátrica o la realización de tratamientos o procedimientos diagnósticos, a pacientes que requieren cuidados continuados que precisan su internamiento, incluyendo:

3.2 Indicación, realización y seguimiento de los tratamientos o procedimientos terapéuticos o intervenciones quirúrgicas que necesite el paciente, independientemente de que su necesidad venga o no causada por el motivo de su internamiento.

3.3 Medicación, gases medicinales, transfusiones, curas, material fungible y otros productos sanitarios que sean precisos”.

Por otro lado, resulta ilustrativa la sentencia del Tribunal Constitucional, de fecha 28 de octubre de 1996, que señalaba lo siguiente:

«El artículo 16.1º de la Constitución Española garantiza la libertad ideológica, religiosa, y de culto sin más limitación en sus manifestaciones que la necesaria para el mantenimiento del orden público protegido por la Ley. La LO 7/1980, de 5 de julio, de Libertad Religiosa, de acuerdo con el citado precepto y con los textos internacionales (artículo 18 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 9.1º del Convenio para la Protección de los derechos fundamentales, y artículo 18.1º del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, delimita el contenido de la libertad religiosa y de culto abarcando la libertad de profesar, cambiar, y abandonar la religión o creencia, así como la libertad para manifestar creencias, individual o colectivamente, tanto en público como en privado, reconociendo para ello los cauces adecuados constituidos por el culto, celebración de ritos, las prácticas y la enseñanza (artículo 2.1º), si tal es el contenido esencial del derecho a la libertad religiosa, no podemos extenderlo más allá de esos límites fijados constitucionalmente, y no puede invocarse su vulneración, cuando, como en el presente caso a debate, estamos ante una cuestión de legalidad ordinaria, al que por ello se le debe aplicar la normativa sustantiva no constitucional que venimos examinando.

La negativa o el rechazo de un paciente a un tratamiento especificado por la Administración Sanitaria por la imposibilidad de que se le hubiera podido realizar una operación sin necesidad de acudir a una transfusión de sangre, no es admisible, puesto que el Sistema Nacional de Salud sólo viene obligado a proporcionar a sus beneficiarios las prestaciones sanitarias que reglamentariamente se establezcan y de acuerdo con los medios sanitarios de que dispone y entre las cuales no se encuentra la realización de operaciones quirúrgicas sin utilizar las transfusiones de sangre cuando sean precisas, que en ningún caso puede imponerse a los facultativos de la Seguridad Social por simples criterios religiosos, pues como enseña la sentencia del Tribunal Supremo de fecha 14 de abril de 1993, la «sanidad pública no está obligada a prestar la concreta asistencia sanitaria reclamada en los términos que un singular precepto de determinada confesión impone». Y es que un Estado no confesional como el Estado Español, debe respetar el principio constitucional de libertad religiosa y por ello proteger su contenido esencial en los términos a que antes se hacía referencia, pero como afirma la anterior sentencia, «no tiene el deber de financiar aquellos aspectos de las mismas que no sean acreedoras de protección o fomento desde el punto de vista de interés general. En definitiva, ha de concluirse que las consecuencias de todo orden (incluidas las económicas) que derivan de la observancia del precepto religioso que nos ocupa han de ser asumidas por quien al mismo quiera atenerse». Las consideraciones jurídicas que se contienen en las sentencias anteriores, entendemos que son aplicables a este caso. Estaban referidas a casos de personas que practicaban una religión o confesión contraria a la transfusión de sangre y que pretendían el reintegro de gastos por haber acudido a la medicina privada”.

La cuestión de determinar si la intervención quirúrgica sin sangre es una prestación del SNS no corresponde a la Consellería de Sanidad ni menos al profesional médico, sino que está regulada por un Real Decreto y han sido analizadas por los Tribunales de Justicia.

De lo anterior se desprende que no están incluidas en la cartas de servicios comunes del SNS las intervenciones quirúrgicas sin transfusión de sangre.

Sin perjuicio de lo anterior, desde esta Institución consideramos que cuando un paciente rechaza lo que el profesional médico le recomienda siempre surge un conflicto, y mayor cuanto más graves sean las consecuencias de tal decisión para la salud del paciente.

En este sentido, la “*lex artis*” (el buen hacer del médico) ha pasado de obligar al médico a realizar en cada paciente lo más eficaz para vencer su enfermedad a consistir en buscar la mejor opción para cada persona respetando sus preferencias. En otras palabras, el médico debe aconsejar al paciente las alternativas más eficaces para su curación pero nunca imponérselas.

Entendemos que el facultativo no debe juzgar las convicciones del paciente, sólo respetarlas, por lo que este último podrá decidir la última palabra en relación a una actuación médica.

En suma, si la decisión del paciente entra en colisión con las creencias profesionales y ambas posturas son lícitas, ambas valoraciones deben ser respetadas. El facultativo puede hacer objeción de conciencia y el enfermo tiene derecho a que otro facultativo lleve a término su elección o, en determinados casos, solicitar que su caso se analice en el Comité de Bioética Asistencial de los centros hospitalarios.

Por otro lado, no podemos olvidar que la carencia de donantes ha provocado que la sangre sea considerada un bien preciado pero escaso, por lo que no se puede obviar en este punto la evolución de la medicina. En este sentido, algunos centros hospitalarios ya cuentan con unidades de cirugía sin sangre en las que se utilizan técnicas médicas y quirúrgicas que proporcionan unos tratamientos sin usar sangre ni sus hemoderivados.

Efectivamente, la existencia de fármacos que generan mayor cantidad de glóbulos rojos y otros que reducen el sangrado, así como la posibilidad de transfusiones antológicas o autotransfusiones (sangre del propio paciente) pueden, en muchos casos, evitar las transfusiones de sangre en la cirugía programada.

A la vista de lo anterior, concluimos lo siguiente:

- Que no se puede forzar a los profesionales a operar sin sangre, toda vez que no es una prestación del SNS.
- Que la facultad del paciente a no ser operado con sangre debe ser respetado.
- Que existen técnicas médicas y quirúrgicas que proporcionan unos tratamientos sin usar sangre ni sus hemoderivados las cuales podrían estar disponibles en los centros sanitarios públicos.

Desde esta Institución somos conscientes que la existencia de unidades de cirugía sin sangre suponen para la Administración Sanitaria un esfuerzo organizativo y presupuestario importante, consistente, básicamente, en una mayor dotación de medios humanos y materiales que permitan la realización de la técnica quirúrgica sin transfusión de sangre.

Por otro lado, informar al paciente o, en su caso, a los familiares del mismo del diagnóstico, de la enfermedad o lesión que padece, del pronóstico que de su tratamiento pueda normalmente esperarse, de los riesgos que del mismo, especialmente, si éste es quirúrgico, pueden derivarse, y finalmente, y en el caso de que los medios de que se disponga en el lugar donde se aplica el tratamiento, debe realizarse de forma clara, de manera que, si resultase posible, opte el paciente o sus familiares por el tratamiento más adecuado.

En cuanto al derecho o deber de información, el Tribunal Supremo (Sentencias de 16 de diciembre de 1997 y de 13 de abril de 1999) declaró que no es posible exponer un modelo prefijado que albergue a priori todo el vasto contenido de dicha información, si bien abarcaría como mínimo, y en sustancia, por un lado, la exposición de las características de la intervención quirúrgica que se propone; en segundo lugar, las ventajas o inconvenientes de dicha intervención; en tercer lugar, los riesgos de la misma; en cuarto lugar, el proceso previsible de postoperatorio, e incluso, en quinto lugar, el contraste con la residual situación ajena o al margen a esa intervención.

En este sentido, y como expone la Sentencia de 2 de octubre de 1997 de la Sala Primera del Tribunal Supremo, un elemento esencial de la Lex Artis ad hoc o núcleo esencial del contrato de arrendamiento de servicios médicos es el de la obligación de informar al paciente o, en su caso, a los familiares del mismo.

Para definir lo que se puede estimar como información correcta hay que acudir al art. 10.5. de la Ley 14/1986 de 25 de abril, Ley General de Sanidad, precepto que especifica que el paciente o sus familiares tienen derecho a que, en términos comprensibles para él y sus allegados, se les de información completa y continuada, verbal y escrita, sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento. En los mismos términos, la Ley 1/2003, de 28 de enero, de Derechos e Información al paciente de la Comunidad Valenciana.

Así pues, es patente el derecho del enfermo a ser informado de las posibles consecuencias de las intervenciones quirúrgicas, al que igualmente se refiere la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, Reglamento de Régimen, Gobierno y Servicio de las Instituciones y las normas deontológicas de los Colegios médicos, siendo pues su observancia una elemental aplicación derivada de los principios lógicos, morales y éticos indiscutibles, sin que, por tanto, la obligación informativa quepa reducirla al rango de una costumbre usual existente en el ámbito médico hospitalario.

De lo anterior, se desprende la importancia que adquiere el formulario o documento de “consentimiento informado” previo a una intervención quirúrgica o prueba diagnóstica invasiva en el que se establecen las condiciones y consecuencias o efectos secundarios de la intervención quirúrgica.

El referido formulario o documento que se facilita al paciente para su firma constituye una condición necesaria para ser sometido a intervención y/o prueba invasiva.

En consecuencia, es el propio paciente el que decide la forma y modo (condiciones) de realizar la intervención, ya que sin su consentimiento o aprobación, ésta no puede realizarse, salvo en los supuestos de urgencia vital. La no aceptación de las condiciones de intervención puede hacer operativo el derecho del profesional a no intervenir.

En este sentido, la Ley 1/2003, de 28 de enero, de la Generalitat, de Derechos e Información al Paciente de la Comunidad Valenciana, se refiere a una Comisión de Consentimiento Informado dependiente de la Consellería de Sanidad

Consideramos que sería de interés que, en el seno de la Comisión de Consentimiento Informado de la Consellería de Sanidad, se abordase y estudiase incluir en el documento o formulario de consentimiento informado la opción del paciente de ser intervenidos sin transfusión de sangre.

Por último, y a la vista de los conflictos de intereses que se pueden producir (derechos del paciente y derechos del médico), así como en aras a evitar demoras asistenciales, se hace necesario que por parte de la Administración Sanitaria se valore el hecho de emitir instrucciones dirigidas a los centros sanitarios públicos al objeto de establecer un protocolo específico para la atención hospitalaria a pacientes que opten a la cirugía sin sangre.

En consecuencia, dirigimos a la Consellería de Sanidad las siguientes sugerencias:

- Que, desde el punto de vista de las infraestructuras sanitarias, se valore incrementar la dotación de medios humanos y materiales que permitan la realización de las técnicas quirúrgicas sin transfusiones sanguíneas en los centros sanitarios públicos.
- Que, a través de la Comisión de Consentimiento Informado, se estudie y valore la inclusión en el documento o formulario del consentimiento informado de una cláusula en la que el paciente manifieste su opción de no ser sometido a una transfusión de sangre en los casos de intervención quirúrgica.
- Que, al objeto de gestionar los conflicto entre el profesional médico y el paciente que se niega a ser sometido a una transfusión de sangre, por parte de la Administración Sanitaria se emitan Instrucciones o Circulares orientativas e informativas a los centros hospitalarios tendentes a respetar ambas posturas, así como se establezcan protocolos de actuación.

9. Problemas de asistencia ginecológica en la Vega Baja

La autora de la queja nº 081684 manifestaba que el Hospital Comarcal de la Vega Baja había dejado de prestar el Servicio de Ginecología, cancelando las citas previstas y sin ofrecer ninguna alternativa a las mujeres de la zona.

Admitida a trámite la queja, la Consellería de Sanidad nos informó lo siguiente:

“1. Efectivamente, en las fechas en las que debía ser atendida la autora de la queja existía un importante déficit de ginecólogos en el Hospital de la Vega Baja (Orihuela) con dificultades para contratar más

especialistas por no existir profesionales de ginecología en paro. Esto supuso quedarse con una plantilla de cinco ginecólogos en todo el Departamento con la consiguiente demora en las citas

2. No obstante, el problema se ha solucionado en parte ya que actualmente se han contratado cuatro ginecólogos más y se está pendiente de poder cubrir alguna vacante más que de momento ha sido imposible.

3. La autora de la queja fue citada telefónicamente para asistir a consulta el día 1 de agosto, pero nos comunica que ya había asistido a una consulta privada”.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo.

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

Con carácter previo, informamos que no entra dentro de las competencias de esta Institución decidir la fórmula de organización administrativa que debe emplear la Administración Sanitaria para paliar las deficiencias en las infraestructuras sanitarias. En línea con lo anterior, tampoco lo es resolver los desacuerdos o disconformidades con los criterios de organización que pudieran producirse.

En estos términos, sin perjuicio de los criterios de organización sanitarios que utilice la Administración Sanitaria, esta Institución es y ha sido especialmente sensible con las problemáticas que surgen en torno a las carencias o deficiencias en las infraestructuras sanitarias en los distintos Departamentos de Salud y así se acredita en los sucesivos Informes que anualmente se presentan ante Les Corts.

En su informe, la Consellería de Sanidad admite que el “problema se ha solucionado en parte”, lo que supone que, a pesar de las incorporaciones de facultativos, se mantiene el déficit de ginecólogos en el Departamento de Salud nº 21.

Por ello, sugerimos a la Consellería que realizase un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios de ginecología dignos y adecuados en el Departamento de Salud nº 21 (especialmente, en el Hospital “Vega Baja” de Orihuela), que garanticen la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

10. La transferencia de la sanidad penitenciaria

En la queja nº 070310, la Sociedad Española de Sanidad Penitenciaria (en, adelante SESP) denunciaba el incumplimiento, por parte de la Administración Sanitaria Valenciana, de la obligación de impulsar el proceso de transferencias de la sanidad penitenciaria, en los términos de la Disposición Final sexta de la Ley 16/20003, de 28 de mayo de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, que establece que:

“Los Servicios sanitarios dependientes de Instituciones Penitenciarias serán transferidos a las Comunidades Autónomas para su plena integración en los correspondientes servicios autonómicos de salud.

A tal efecto, en el plazo de 18 meses desde la entrada en vigor de esta Ley y mediante el correspondiente Real Decreto, se procederá a la integración de los servicios sanitarios penitenciarios en el Sistema Nacional de Salud, conforme al sistema de traspasos establecidos por los Estatutos de Autonomía”.

En este sentido, la SESP nos indicaba que, a principios del año 2005, se inició el proceso de transferencias a través de una serie de reuniones multilaterales y bilaterales entre la Generalitat y la Administración Central.

Sin embargo, señalaban los promotores de la queja que *“a fecha de hoy, que sepamos, la Administración autonómica valenciana no ha respondido al requerimiento de la Administración Central, retrasándose así, de forma injustificada, la continuidad del proceso transferencias”*.

Admitida a trámite la queja, la Consellería de Sanidad nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Se refería a la reunión de fecha 10/02/2005 convocada por el Director General de Cooperación Autonómica de la Secretaria de Estado de Cooperación Territorial del Ministerio de Administraciones Públicas: “(...) el objeto de la reunión consistía en el traslado por parte de los tres Ministerios (Interior, Sanidad y Administraciones Públicas) de los aspectos básicos a considerar para hacer efectivos los traspasos resultantes del mandato legal: funciones y servicios y traspasar, medios personales, materiales y económicos”.

- Que “(...) al tratarse de una transferencia que afecta a todas las Comunidades, la institución impulsora de dicha transferencia inició una serie de reuniones informales y plurilaterales con todas las Comunidades Autónomas afectadas, en las que, como paso previo a la reunión bilateral, todas las Comunidades llegarían a criterios conjuntos y homogéneos en torno a la transferencia de la sanidad penitenciaria” añadiendo que “(...) en el transcurso del proceso, incluso la Dirección General de Instituciones Penitenciarias, ante las discrepancias existentes entre las Comunidades y la Administración del Estado por aspectos concretos del proceso, consideró que la transferencia no estaba madura, e instó a la Comunidades a avanzar en la firma de Convenios bilaterales para la prestación de los servicios, en tanto se continuaba avanzando en el proceso de convergencia en los criterios para la transferencia”.

- Que a lo largo de los años 2005 y 2006 se celebraron cuatro reuniones multilaterales, a las que siempre acudió la Generalitat.

- Que no se ha superado la fase de reuniones bilaterales (no se han “fijado, conocido y aceptado los criterios comunes para todas las comunidades”), por lo que no se puede pasar a la fase bilateral (en la “que negociar los criterios concretos que afectan a cada Comunidad”). En este sentido señalaban “todo ello comporta que no puede atribuirse a nuestra Comunidad ningún tipo de interferencia o ralentización de las transferencia, sino un escrupuloso respeto a las decisiones tomadas en las reuniones multilaterales, en un proceso que no lidera la Consellería de Sanidad, sino que es responsabilidad de la representación de la Comunidad Autónoma en la Comisión mixta, formada por sus vocales y secretario”.

Requerida una ampliación de informe, la Consellería de Sanidad nos comunicó lo siguiente:

“Tenemos constancia que en octubre de 2007 desde la Secretaría de Estado del Ministerio de Administraciones Públicas nos han indicado la disposición de la Administración del Estado para negociar la transferencia, sin concretización de calendario. Por parte de esta Consellería no hay ningún inconveniente en realizar las reuniones bilaterales correspondientes, si bien la complejidad en la materia y la repercusión de la transferencia en aspectos asistenciales, organizativos y de personal aconsejan una calidad y definición en el proceso negociador, teniendo en consideración unos medios humanos y materiales suficientes previos al momento de la transferencia, tal y como se indicó por todas las Comunidades Autónomas en la sesión multilateral celebrada en Madrid, en la sede del Ministerio de Administraciones Públicas.

No conocemos el hecho de que se hayan realizado los procesos de transferencia en otras Comunidades Autónomas, asumiendo en algún caso Convenios de Colaboración previos en materia sanitaria entre el Ministerio de Interior (Dirección General de Instituciones Penitenciarias) y la Consejería de Sanidad correspondiente de alguna Comunidad Autónoma.

Por último, destacar como ejemplo y muestra de la voluntad de colaboración de esta Comunidad Autónoma, la firma y suscripción del Convenio de Colaboración entre el Consorcio Consellería de Sanidad y el Hospital General Universitario de Valencia con la Dirección General de Instituciones Penitenciarias para mejorar la atención sanitaria especializada que se presta a los internos del Centro Penitenciario de Picassent, en el año 2007.

Además esta Consellería estaría dispuesta a cualquier convenio de colaboración en el que se incluya la gestión de las citas médicas, petición de pruebas diagnósticas e incluso el acceso a datos clínicos a través del acceso a las historias clínicas, llegando a integrar la asistencia sanitaria a los presos en el sistema público de salud de la Comunidad Valenciana”.

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, partiremos del ámbito normativo para continuar con un enfoque práctico.

Entre las competencias que, según el art. 148 de la Constitución, pueden asumir las Comunidades Autónomas, no figura ningún apartado relativo a cuestiones penitenciarias.

Sin embargo, son varios los Estatutos de Autonomía que reservan a sus respectivas Comunidades Autónomas competencias de ejecución en materia penitenciaria.

Concretamente, el art. 149.6 de la Constitución señala que “el Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias: (...) 6ª Legislación mercantil, penal y penitenciaria ...”.

En este sentido, cabría hablar de exclusividad en un doble sentido: porque al Estado, y sólo al Estado, corresponde esa competencia, y porque de las distintas funciones que se compone el ejercicio de una competencia tan sólo se atribuye al Estado la de “legislación” (no otras funciones, como la de “ejecución”). Bien es cierto, que en esa competencia de legislar no caben otros matices –pues la norma constitucional no autoriza a ello– como podría ser adjudicar a las Comunidades Autónomas competencias de “desarrollo legislativo” de la normativa básica estatal.

Por lo tanto, en esta materia, toda la función legislativa corresponde al Estado.

Por otro parte, el art. 149.3 de la Constitución señala que “las materias no atribuidas expresamente al Estado por la Constitución podrán corresponder a las Comunidades Autónomas en virtud de sus respectivos Estatutos”. También la Ley Orgánica General Penitenciaria, de 26 de septiembre de 1979, que es anterior a los Estatutos de Autonomía, parte de la base de que las Comunidades Autónomas pueden asumir competencias en materia penitenciaria.

En consecuencia, las Comunidades Autónomas pueden asumir competencias de ejecución y de gestión de la actividad penitenciaria. No obstante lo anterior, el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana guarda silencio en esta cuestión.

En el terreno de lo práctico, solamente en un caso se han producido transferencias efectivas: Cataluña (que ya contó con algunas transferencias penitenciarias en época de la II República española).

Con las demás Comunidades Autónomas, tanto si disponen de previsión estatutaria en la materia como si no la tienen, la Administración Central ha concertado diversos Convenios de Colaboración que afectan a diversas áreas de acción: información educativa; formación profesional ocupacional y fomento de empleo; cultura; educación físico-deportiva; atención social y, por último, la atención sanitaria.

La presente queja, se centra en la denuncia de sus autores del incumplimiento, por parte de la Generalitat, de la disposición final sexta de la Ley 16/2003, de 28 de mayo de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud que fija un plazo para la integración de los servicios sanitarios penitenciarios en Administración Autonómica Valenciana.

Debemos partir de dos consideraciones: la primera, que son dos las Administraciones a las que afecta la presente queja, la del Estado, que es quién transfiere la competencia, y la de la Generalitat, que es quién la asume; y la segunda, que desde el Síndic de Greuges sólo podemos centrar nuestra actuación en los actos y omisiones de la Administración Autonómica Valenciana.

Del estudio de la queja y de los informes aportados por la Administración, así como a la vista de las alegaciones presentadas por el autor de la queja, resulta que, tras la entrada en vigor de la Ley 16/2003 (concretamente durante los años 2005 y 2006) se iniciaron una serie de reuniones multilaterales y bilaterales entre la Generalitat y la Administración Central al objeto de negociar aspectos concretos de la transferencia.

En este sentido, del relato cronológico que resulta de la documentación que obra en el expediente se desprende que esa Administración Sanitaria ha mantenido una actitud que podemos calificar de activa ante una materia compleja.

No obstante lo anterior, sugerimos a la Consellería de Sanidad que, en el ámbito de sus competencias, incremente sus esfuerzos al objeto de dar cumplimiento a las previsiones de la Disposición adicional sexta de la Ley 16/2003.

11. Falta de respuesta expresa a reclamaciones

La falta de respuesta a reclamaciones presentadas por la ciudadanía ante los centros sanitarios ha motivado la intervención de esta Institución.

A título de ejemplo, destacamos la nº 080555, que afectaba al Hospital Valencia al Mar, y la nº 081270, dirigida al Centro de Salud San Vicente II.

En la queja nº 080555, su autor manifestaba había presentado una reclamación ante la Consellería de Sanidad en la que denunciaba la falta de UCI del Hospital Valencia al Mar (centro al que fue remitida, a través del Plan de Choque, su esposa), así como los dos traslados en ambulancia de media hora cada uno de ellos.

En la queja nº 081270, se exponía que se presentó “Hoja de Queja” en el Centro de Salud de San Vicente del Raspeig II de Alicante, en relación a la negativa por parte del personal dependiente del mismo a realizarle una copia del volante de analítica que entregaba para que le diesen cita para la extracción.

En el momento de presentar las quejas ante esta Institución los autores de ambas quejas no habían recibido respuesta expresa la reclamación.

Por ello, sugerimos a la Consellería de Sanidad que, en casos como los analizados, extremen al máximo el deber de dar respuesta expresa a las reclamaciones que presenten las personas afectadas dentro de los plazos establecidos en la Orden de 24 de julio de 2002, reguladora del procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias en los servicios sanitarios.

12. Telefonía móvil y derecho a la salud

Varias han sido las actuaciones de esta Institución ante quejas relacionadas con la Telefonía móvil y su posible efecto en la salud de las personas.

Destacaremos la queja nº 070240, que fue presentada por el AMPA de un Colegio Público de La Vall d’Uixó, con 225 niños matriculados.

Se manifestaba en la misma que cerca del Colegio están ubicadas tres antenas de telefonía móvil base, concretamente:

- Una antena de telefonía móvil en la carretera de Segorbe, 60, pared con pared con el colegio, la cual habían ampliado recientemente su potencia instalando una segunda antena en el mismo edificio (allí cerca se encuentra un Centro de Enfermos de Alzheimer).
- Otra antena de telefonía móvil se encuentra justo enfrente de la anterior, en el edificio Caja San Isidro.

- Una tercera antena instalada en la calle 4 del barrio Carbonaire, a unos 150 metros del Colegio.

Según se indicaba por el autor de la queja, a una de las antenas le “caduca ahora el contrato”, en este sentido tienen “carta de los propietarios renunciando al contrato”.

- Que estaba previsto colocar un transformador de alta tensión en el patio infantil “pared con pared”.

- Que la cercanía de las 3 antenas y del futuro transformador de alta tensión podría ser perjudicial para la salud de los menores, profesorado y demás personal del centro, por lo que solicitan la inmediata retirada de las tres antenas de telefonía móvil base y la no colocación del transformador de alta tensión.

Efectuada la correspondiente investigación, y habiendo recibido sendos informes del Ayuntamiento de La Vall d’Uixó, desde el punto de vista urbanístico y sancionador, llegamos a las siguientes conclusiones:

- Que dos de las antenas, concretamente las ubicadas en la carretera de Segorbe nº 60 y de la Caja de San Isidro sita en carretera Segorbe nº 49, carecen de licencia de obras. Si bien para la primera, en marzo de 2007 se interesó por parte del Ayuntamiento que se desmontasen las instalaciones, y de la segunda, se nos informó que se han iniciado las actuaciones pertinentes.

- La tercera de las antenas, la situada en la Calle 4 nº 3, tiene concedida la licencia de obras.

- Por último, respecto al centro de transformación situado en el solar colindante con el Colegio, se nos informa que no consta licencia de obras.

Si bien en el caso de las antenas de la calle Segorbe se desprende que, por parte de esa Corporación local se han incoado los preceptivos expedientes de restauración de la legalidad urbanística y sancionador, no podemos decir lo mismo de la antena situada en la calle 4 ni del centro de transformador situado en el solar colindante del Colegio.

En este sentido, el art. 191.1.r) de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV) señala que:

“Están sujetos a licencia urbanística, en los términos de la presente Ley y sin perjuicio de las demás autorizaciones que sean procedentes con arreglo a la legislación urbanística y sectorial aplicable, todos los actos de uso, transformación y edificación del suelo, subsuelo y vuelo, y en particular los siguientes:

La instalación de tendidos eléctricos, telefónicos u otros similares y la colocación de antenas o dispositivos de comunicación de cualquier clase.”

A la vista de lo anterior, esta Institución considera que el Ayuntamiento debe incoar los preceptivos expedientes de restauración de la legalidad urbanística y sancionador, al haberse realizado obras ilegales que no se ajustan a la licencia concedida.

Así las cosas, si bien esta Institución no puede dejar de reconocer y entender las dificultades municipales para reaccionar con prontitud ante todos los ilícitos urbanísticos que se cometen en el término municipal y tramitar con rapidez los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística y sancionador, tampoco puede obviar la obligación legal que recae sobre las autoridades locales para restablecer la legalidad urbanística vulnerada, en el plazo máximo de 4 años desde la total terminación de las obras.

El carácter inexcusable del ejercicio de estas potestades se reconoce expresamente en el Art. 220 de la LUV, a saber:

“La adopción de las medidas de restauración del orden urbanístico infringido es una competencia irrenunciable y de inexcusable ejercicio por la administración actuante. Ni la instrucción del expediente sancionador, ni la imposición de multas exonera a la administración de su deber de adoptar las medidas tendentes a la restauración del orden urbanístico infringido, en los términos establecidos en esta Ley. Las sanciones por las infracciones urbanísticas que se aprecien se impondrán con independencia de dichas medidas.”

Por otra parte, el art. 224 de la LUV prescribe que “siempre que no hubieren transcurrido más de cuatro años desde la total terminación de las obras o usos del suelo realizados sin licencia u orden de ejecución o sin ajustarse a las condiciones señaladas en la misma, el Alcalde requerirá al propietario para que, en el plazo de dos meses, solicite la oportuna autorización urbanística o ajuste las obras a las condiciones de la licencia otorgada.”

Si la licencia fuera denegada por ser su otorgamiento contrario a las prescripciones de la normativa urbanística se procederá a la demolición de lo ilegalmente construido (Art. 224.3 y 225.1.a) LUV), debiendo adoptar el Ayuntamiento, complementariamente, entre otras, la siguiente medida:

“a) El cese del suministro de agua, de energía eléctrica, gas y telefonía. A tal efecto la administración urbanística actuante notificará la orden de restauración de la legalidad a las empresas o entidades suministradoras de energía eléctrica, agua, gas y telefonía, a fin de que procedan en el plazo de diez días a la suspensión de los correspondientes suministros. La suspensión de los suministros sólo podrá levantarse una vez que se haya procedido a la legalización de las obras, usos o edificaciones respectivas, mediante notificación expresa en tal sentido de la administración a las empresas suministradoras.”

En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de La Vall d’Uixó el cumplimiento del deber legal de tramitar y resolver, cuanto antes y de forma urgente, los expedientes de restauración de la legalidad urbanística conculcada para reponer la realidad alterada a su estado anterior, requiriendo a los propietarios de las antenas de telefonía móvil de la C/Segorbe 49 y 60, así como del Centro de transformación para que soliciten licencia de obras en el plazo de 2 meses y, en caso de no ser solicitada o ser denegada por resultar incompatible con la normativa urbanística municipal, se ordene el desmantelamiento de las referidas antenas de telefonía móvil y del centro transformador.

Asimismo, le recomendamos que se acordara la iniciación de un procedimiento sancionador ante la presunta comisión de una infracción urbanística consistente en la instalación de dos antenas de telefonía móvil y de un centro transformador sin licencia de obras.

13. Salud mental : actualización de las recomendaciones realizadas en el Informe Especial titulado “Situación de las Personas que tienen Enfermedades Mentales y de sus Familiares”

La Asociación para la Salud Integral del Enfermo Mental (en adelante, ASIEM)) nos comunicó que se encontraba llevando a cabo diversas iniciativas para mejorar la atención y calidad de vida de las personas que padecen enfermedad mental, entre ellas, la posibilidad de establecer un protocolo de internamientos en nuestra Comunitat, tal como el que existe en la ciudad de Alicante y, en su caso, de tratamiento ambulatorio involuntario.

Entre otras acciones, la ASIEM visitó esta Institución a fin de interesarse sobre las quejas en materia de salud mental, facilitándosele el Informe Especial “Situación de las Personas que tienen Enfermedades Mentales y de sus Familiares” que se presentó a Les Corts en el año 2003.

En este contexto, tras haber transcurrido ya cinco años, consideramos oportuno actualizar el referido Informe Especial, por lo que procedimos a la apertura de la queja nº 082987, dirigiéndonos a las Consellerías de Sanidad y Bienestar Social, así como a las tres Diputaciones Provinciales de la Comunidad Valenciana, solicitando información sobre las recomendaciones hechas en aquel informe a esas Administraciones. En el momento de elaborarse el presente Informe anual seguimos con la tramitación de la queja.

14. Seguimiento de actuaciones de ejercicios anteriores

Durante este año, se ha resuelto la queja de oficio nº 7/2006 (expediente nº 061420) y la nº 8/2006 (expediente nº 061550). Las mismas fueron objeto de la recomendación que, por su importancia, a continuación reproducimos.

En la queja de oficio nº 7/2006, se realizaba un estudio de la situación de la anestesia epidural en los partos en los hospitales públicas en la Comunitat Valenciana.

De los informes remitidos a esta Institución, se desprende que la evolución media de los partos vaginales con epidural en los tres últimos años ha sido la siguiente:

- 34,3 % en 2005,
- 35,7 % en 2006 y
- 37,3 % en 2007.

A la vista de lo anterior, se deduce que la utilización de la anestesia epidural va en aumento, concretamente a un ritmo de crecimiento de + 1,4 % por año. No obstante, siendo un dato positivo el aumento debe ser matizado por la lentitud en su ritmo de crecimiento. Efectivamente, si se mantiene esta constante deberán pasar muchos años para lograr el 100% de la aplicación de la anestesia epidural para partos en los hospitales públicos valencianos.

Por otro lado, y de acuerdo con los datos del último año, debemos destacar la existencia de Centros hospitalarios donde la aplicación de esta técnica es prácticamente nula, así:

- Hospital Francés Borja de Gandia 1, 7 % (un total de 16 partos).
- Hospital de Vila-Joiosa 9, 6 % (un total de 102 partos).
- Hospital Vega Baja de Orihuela 6,1 % (86 partos).

En otros hospitales, la aplicación de esta técnica se sitúa en términos que podíamos calificar elevados (por encima del 70 %), concretamente:

- Hospital de Sagunto 83 %.
- Hospital de Vinaròs 70 %.
- Hospital de Requena 72,3%.

Lo anterior, debe hacernos reflexionar; así, mientras que una parturienta dependiente del Hospital de Sagunto tiene muchas posibilidades de que se le aplique esta técnica, las de una vecina de Gandía son prácticamente nulas.

Por otro lado, destacar la mejora producida en el año 2007 en los Hospitales de Virgen de los Lirios de Alcoi y en el General de Elda, ya que el primero si durante los años 2005 y 2006 aplicaba la anestesia epidural en un 2,1 % de los casos, en el 2007 pasó al 33,8 %; por su parte, el Hospital General de Elda ha pasado de no aplicar la anestesia epidural (0%) a aplicarla en el 2007 en un 19,4 % de los casos.

A la vista de los anteriores datos, entendemos que gran parte de los centros hospitalarios públicos valencianos tienen dificultades a la hora de satisfacer la demanda de servicios de la prestación.

Efectivamente, la realidad nos muestra cómo en la mayoría de los casos se justifica la imposibilidad de atender la petición de las parturientas por no encontrarse ningún anestesista disponible, dicho en otras palabras: el problema es la desproporción del dispositivo sanitario en función de la demanda existente de sus servicios.

Entendemos que, al igual que es inevitable que al parto acuda un facultativo especialista en ginecología, también debería serlo que asistiese un anestesista con la pericia adecuada para administrar los medios anestésicos que fueran requeridos, respetando, en la medida en que los criterios médicos así lo hicieran posible, la opción analgésica que, una vez informada, hubiese adoptado la interesada.

Por ello, formulamos a la Consellería de Sanidad las siguientes sugerencias:

- Que se agilice la fórmula que permita la efectiva implantación de la técnica de “anestesia epidural obstétrica”, corrigiendo posibles desigualdades territoriales y la igualdad de acceso a la aplicación de dicha técnica, dotando de los medios materiales y humanos precisos para mejorar la calidad asistencial de las pacientes.
- Que se adopten las medidas necesarias para adaptar la plantilla de anestesistas de los diferentes hospitales públicos valencianos a las necesidades asistenciales que se

extraigan del histórico de intervenciones y de las previsiones de partos en los diferentes hospitales, de forma que quedase garantizada la asistencia a los partos por parte de dichos profesionales las 24 horas del día.

- Que se emita una circular o instrucción dirigida a los diferentes hospitales públicos valencianos en la que se clarifique los derechos de las mujeres con ocasión del parto, entre ellos, el derecho a obtener información sobre los diferentes medios anestésicos idóneos a su estado de salud, facilitando, siempre que estuviera indicado, el acceso informado y consentido de las mujeres parturientas a la anestesia epidural, con el concurso programado de un anestesista en el momento oportuno.

Por último, respecto a la queja de oficio nº 8/2006 (expediente nº 061550), relativa al tratamiento de diálisis a niños de la provincia de Alicante fue resuelta durante el año 2008.

Efectivamente, a través de los medios de comunicación, tuvimos conocimiento que aproximadamente medio centenar de niños de la provincia de Alicante debía acudir a la ciudad de Valencia, concretamente al Hospital La Fe, para recibir tratamiento por causa de una insuficiencia renal.

De acuerdo con la referida información, Alicante (al contrario que las provincias de Valencia y Castellón) carecía de profesionales especializados en insuficiencia renal infantil, así como de los aparatos específicos para realizar un tratamiento de diálisis para niños.

El tratamiento habitual para un niño al que se practica hemodiálisis obliga a acudir tres veces a la semana, en sesiones de cuatro horas de duración, lo que supone un importante trastorno para las familias y para los propios niños.

Por otro lado, la ausencia de servicio de Nefrología Infantil en la provincia de Alicante obligaba a cerca de veinticinco jóvenes que han sido transplantados de un riñón a acudir al Hospital La Fe de Valencia para revisiones cada tres meses.

Requerido el correspondiente informe, la Consellería de Sanidad nos dijo lo siguiente:

“El tratamiento de hemodiálisis en niños en la provincia de Alicante, efectivamente, se está derivando al Hospital Universitario La Fe de Valencia. Los niños afectados por este problema son muy pocos, lo que hace inviable establecer una unidad de hemodiálisis infantil en el Hospital General de Alicante.

Por otra parte, tampoco existen centros privados en la provincia de Alicante que realicen este tratamiento, lo que impide poder derivar a estos niños a centros privados. Esto sí, estamos realizándolo con pacientes adultos.

La ausencia de un servicio especializado en nefrología infantil en el hospital General de Alicante obedece al mismo criterio, a saber, el escaso número de pacientes. No obstante, sí se cuenta con un pediatra de referencia que es quién realiza el seguimiento de la patología menos conflictiva y procede a derivar al Hospital de referencia aquellos casos que requieran seguimiento más especializado.

Recordemos que la organización sanitaria establece diferentes niveles de referencia entre los hospitales de la red sanitaria en el tratamiento de las distintas patologías, a fin de garantizar la eficacia de los servicios sanitarios y el transplante de riñones es uno de estos casos que obliga a desplazar a pacientes

para el seguimiento del proceso a un hospital de máxima referencia que es el Hospital Universitario La Fe de Valencia”.

En otro informe posterior, la Consellería de Sanidad, en relación a la existencia de ayudas económicas para sufragar el gasto de desplazamiento a familiares de niños en tratamiento de hemodiálisis, expresaba que “(...) la Orden de 26 de abril de 2002, por la que se regula el transporte no concertado en la Comunidad Valenciana, establece que podrá autorizarse el desplazamiento de un acompañante, entre otros, en el caso de niños menores de 18 años. Luego, el caso que nos ocupa estaría previsto en dicha normativa”.

Así las cosas, de lo actuado se desprende que los menores derivados desde Alicante a Valencia son pocos por lo que, desde una perspectiva presupuestaria, no parecería justificado la creación de una unidad en la provincia de Alicante.

Por ello, sugerimos a la Consellería de Sanidad que, de acuerdo con el art. 5 de la Orden de 26 de abril de 2002, se valore actualizar los importes tanto de los desplazamientos como de las dietas de hospedaje y manutención para los pacientes sometidos a tratamientos de hemodiálisis.

V. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA

a) SERVICIOS SOCIALES

1. Introducción

En materia de Servicios Sociales los ciudadanos plantearon a esta Institución un total de 204 quejas, lo que supone el 5% de las quejas tramitadas durante el año 2008.

Como puede comprobarse con la lectura del último Informe anual, ello implica un ligero aumento con respecto a los expedientes tramitados durante la pasada anualidad, en la que la cifra de expedientes instruidos fue de 186.

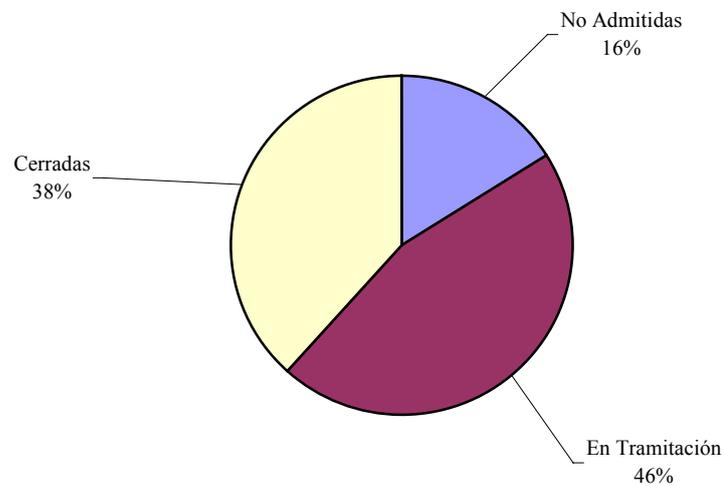
Del mismo modo, en materia de Servicios Sociales se incoaron en el ejercicio 2008 cinco actuaciones de oficio, relativas a los distintos ámbitos que integran esta área, de las que se da cuenta en el correspondiente apartado de este Informe anual dedicado a las quejas de oficio.

A la hora de dar cuenta de la actividad realizada por esta Institución en materia de Servicios Sociales se ha optado, como por otra parte ya viene siendo tradicional en los sucesivos Informes anuales presentados a Les Corts, por sistematizar la exposición haciendo referencia a cuatro grandes áreas temáticas, cuáles son: la situación de los derechos de las personas con discapacidad, la atención a la familia y a los menores, la situación de los derechos de la personas de la tercera edad y las prestaciones económicas.

2. Servicios Sociales en cifras

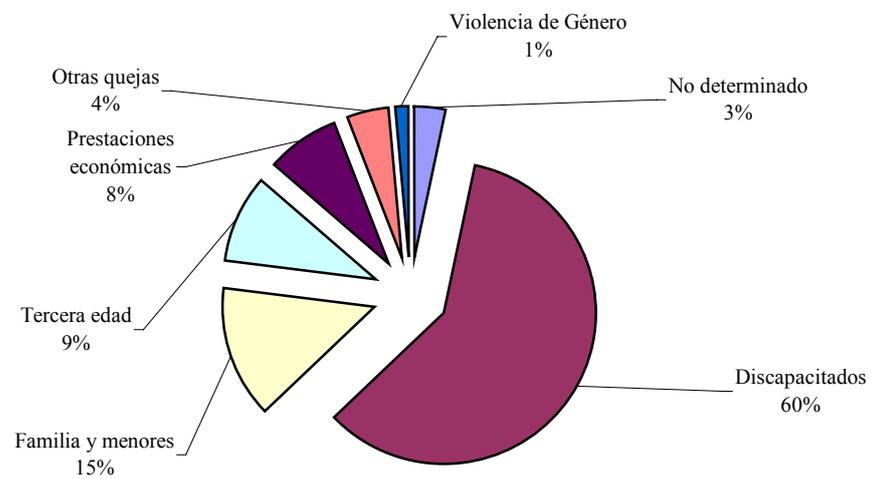
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	33	16,18%
En Tramitación	93	45,59%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	93	45,59%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	78	38,24%
♦ <i>Por solución</i>	26	12,75%
♦ <i>Se solucionará</i>	3	1,47%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	32	15,69%
♦ <i>Otros Motivos</i>	0	0,00%
♦ <i>Resoluciones</i>	17	8,33%
• Aceptadas	15	7,35%
• No Aceptadas	2	0,98%
Total Quejas	204	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Servicios Sociales	Quejas
No determinado	7
Discapacitados	121
Familia y menores	29
Tercera edad	19
Prestaciones económicas	16
Otras quejas	9
Violencia de Género	3
Total área de Servicios Sociales	204



3. Personas con discapacidad

La múltiple variedad de problemáticas que esta Institución ha analizado en relación con la situación de los derechos de las personas que padecen una situación de discapacidad, ha determinado que, de cara a su exposición en el presente Informe, los mismos hayan sido agrupados en cuatro grandes áreas temáticas, relativas a la eliminación de las barreras arquitectónicas, los retrasos y discrepancias en la valoración y calificación del grado de incapacidad y otros problemas relativos a los derechos de las personas discapacitadas.

3.1. Eliminación de barreras arquitectónicas.

Uno de los sectores esenciales que debe coadyuvar de manera decisiva a la superación de las situaciones de desigualdad que padecen en la actualidad las personas con discapacidad se centra en la eliminación de las barreras arquitectónicas que se hallan presentes en nuestras ciudades y sus espacios públicos, impidiendo la adecuada movilidad de estos ciudadanos y, con ello, el adecuado disfrute de sus derechos en régimen de plena integración e integridad.

Especialmente representativas de esta problemática son los expedientes de queja referenciados con los números 070843 y 071712.

En el primero de dichos expedientes, una ciudadana nos manifestó que se había dirigido en diversas ocasiones al Ayuntamiento de Mutxamel (Alicante) solicitando rebajes en las aceras para hacer accesible las mismas en los pasos de peatones a personas con movilidad reducida, sin que, según la interesada, se hubiera realizado obra alguna al respecto.

Concluida la correspondiente investigación e invocando los arts. 49, 9.2 y 14 de la Constitución, así como los arts. 10.3 y 13.1, según los cuales los poderes públicos llevarán a cabo políticas para garantizar la igualdad de las personas discapacitadas, recomendamos al Ayuntamiento de Mutxamel que adoptara lo necesario para garantizar la accesibilidad integral de las personas con movilidad reducida al medio urbano existente con anterioridad a la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación, toda vez que, aunque la citada Ley no tiene efectos retroactivos, tampoco prohíbe que, progresivamente, se vayan adaptando las construcciones anteriores para garantizar, en la medida de lo posible, itinerarios accesibles.

La recomendación fue aceptada y procedimos al cierre del expediente.

Por otra parte, el expediente de queja referenciado con el número 071712, se inició a instancia de una ciudadana usuaria de Metro Valencia al que accede en silla de ruedas por tener la movilidad reducida.

El motivo principal de la queja era que, cuando se producen interrupciones en el servicio y se oferta transporte alternativo, éste consiste en autocares y taxis no

adaptados, razón por la cual la interesada debe permanecer en la estación a la espera de que se reanude el servicio o abandonarla por sus propios medios. Reconocía que, en estos casos, Ferrocarrils de la Generalitat le pide disculpas personalmente y por escrito, pero cada vez que el servicio se interrumpe ocurre lo mismo.

Por su parte la empresa pública alega en su informe que se buscan taxis adaptados en las localidades donde se producen las incidencias, pero, bien no los hay, bien están ocupados.

En este sentido, la repetida Ley 1/1998, dedica sus arts. 13 a 15 a la accesibilidad en los transportes.

Ciertamente, nos constaba por otras quejas tramitadas, que Ferrocarrils de la Generalitat cumple las normas sobre accesibilidad en sus nuevas inversiones, tanto en instalaciones fijas como en material móvil, así como que progresivamente va adaptando lo anterior a la entrada en vigor de la Ley 1/1998.

En el caso que nos ocupaba, no se trataba tanto del discurrir normal del Metro de Valencia como de incidentes concretos que dan lugar a la suspensión temporal del servicio. En tales casos la empresa, pone a disposición de los usuarios medios alternativos, autocares y taxis. El problema estribaba en que ni unos ni otros estaban adaptados para ser utilizados por personas que se desplazan en sillas de ruedas. El problema de la escasez de taxis adaptados tampoco es nuevo en esta Institución, habiendo sido objeto de estudio en el expediente de queja nº 041117.

Por tanto y en atención a lo expuesto, sugerimos a la Conselleria de Infraestructuras y Transportes que recabara de las entidades públicas y privadas relacionadas con el sector del taxi en la entidad metropolitana de transportes de Valencia la relación e identificación de vehículos adaptados con el objeto de poder garantizar la movilidad de las personas que la tienen reducida en los casos de incidencias en la prestación del servicio por Metro Valencia.

La Conselleria de Infraestructuras y Transportes nos comunicó la aceptación de la sugerencia realizada, por lo que pusimos fin a la investigación.

Igualmente representativo de esta problemática es el expediente relacionado con el número 082307 y tramitado con el Ayuntamiento de Benifaió.

Los interesados nos comunicaban que son padres de un niño de 11 años, con discapacidad reconocida del 68% y 7 puntos de movilidad. Nos informaron que debido a los problemas graves de salud de su hijo, el cual sufre frecuentes crisis epilépticas, se habilitó, por parte del Ayuntamiento, una plaza de estacionamiento para persona discapacitada frente al número 62 de la calle en la que residen; no obstante, transcurrido un mes fue cambiada su ubicación frente a los números 67 y 69 de la calle.

Los promotores del expediente nos informan que este año la plaza de estacionamiento fue nuevamente trasladada al número 58 de la calle, si bien, según escrito del Ayuntamiento se le notificó Decreto de la Alcaldía por el que se acordaba la

habilitación de plaza de estacionamiento para discapacitado en la calle en la que residen número 67 y 69 (parte de los impares) y número 62 (parte de los pares). Manifestaban que la circunstancia de haber modificado en diversas ocasiones la reserva de estacionamiento del número 62 a otros números impedía que el menor pueda ser atendido sin dilación en caso de urgencia sanitaria.

Examinado el correspondiente informe municipal, pusimos fin a nuestra investigación, al constatar que el Ayuntamiento iba a adoptar las medidas necesarias para solucionar el problema denunciado.

Por otra parte, en el expediente de queja referenciado con el número 082453, se exponía que en un edificio de la Generalitat, sede de su nuevo centro de trabajo, existe un garaje con plazas de aparcamiento, si bien sin reserva de éstas para personal con discapacidad.

La promotora de este expediente nos informó que al amparo de sus circunstancias de discapacidad y de la normativa de protección dictada en la materia solicitó la posibilidad de utilizar plaza de aparcamiento en el garaje de su centro de trabajo. No obstante tal petición le había sido denegada.

Posteriormente, la ciudadana autora de la queja nos remitió copia de un escrito del Director Territorial de Industria, Comercio e Innovación, dirigido al Director de los Edificios PROPI y PROP II que le ha sido entregado, en el que se comunicaba que la plaza de garaje que tiene adjudicada la Dirección Territorial pasaría a ser ocupada por la trabajadora.

No obstante lo anterior y, pese al haberse solucionado aparentemente el problema planteado, esta Institución no ha recibido contestación a la información que fue solicitada a la Administración a fecha de cierre del presente Informe anual.

3.2. Calificación del grado de minusvalía

La dificultad de obtener una rápida baremación y resolución de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en relación con la valoración y calificación del grado de discapacidad, ha vuelto a constituir una de las líneas de trabajo más destacadas de esta Institución en materia de Servicios Sociales.

En relación con esta problemática, hemos manifestado a la Consellería de Bienestar Social la necesidad de resolver cuanto antes las solicitudes de obtención del grado de minusvalía para no ocasionar daños a las personas interesadas.

Y ello en la medida en que la tardanza en resolver dichas solicitudes vulnera lo dispuesto en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que determina que el plazo máximo en el que debe notificarse por la Administración la resolución expresa debe ser el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

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

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

En atención a cuanto antecede, y con independencia de que el artículo 41.3 establezca los efectos de la falta de resolución expresa (silencio administrativo), se deduce que la Administración tiene obligación expresa de resolver, de conformidad con el artículo 42 de la Ley 30/1992.

Pero es más, en las distintas resoluciones emitidas sobre esta materia, manifestamos a la Administración que no es necesario apurar los plazos máximos para resolver y notificar, sino que, poniendo en práctica el principio de eficacia que el artículo 103.1 de la Constitución Española encomienda a las Administraciones Públicas, los plazos deben reducirse al mínimo, lo que reitera el artículo 3.2 de la referida Ley 30/1992 al señalar que las Administraciones públicas se rigen, en su actuación, por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

En atención a todo lo expuesto, esta Institución ha efectuado, en las diversas resoluciones emitidas, un recordatorio de deberes legales a la Consellería de Bienestar Social, en el sentido de que deben extremarse las medidas tendentes a evitar dilaciones en este tipo de procedimientos.

Por otra parte, y en relación con los aspectos materiales de los procedimientos de calificación del grado de minusvalía, el expediente de queja 071140 planteaba la cuestión relativa a solicitud de calificación de grado de discapacidad de menor extranjero.

La promotora del expediente manifestaba que había formulado el 16 de marzo de 2007 solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad para su hija de 15 años de edad de nacionalidad boliviana. Por parte de la Consellería de Bienestar Social, a fin de instruir el expediente, el 4 de junio de 2007 se solicitó a la interesada que aportara la tarjeta de residencia de su hija, tarjeta que no aportó, sin que por ello la Administración incoase el expediente.

La Orden 19 de noviembre de 2001, de la Consellería de Bienestar Social establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad en el ámbito de la Comunidad Valenciana, y de su art. 8.3 no se puede

inferir la obligatoriedad de presentar el permiso de residencia exigido, sino exclusivamente acreditar su identidad, lo que se hace precisamente con el pasaporte.

Finalizada la investigación, recomendamos a la Consellería de Bienestar Social que iniciara de oficio el correspondiente expediente, previo requerimiento a la interesada, para que acredite su identidad, sin exigirle el permiso de residencia.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, la Consellería no nos ha remitido la contestación sobre la aceptación o no de nuestra recomendación.

Por último, en la queja nº 071140, la Consellería de Bienestar Social no contestó a la resolución en la que se recomienda que se inicie de oficio el correspondiente expediente de calificación de grado de discapacidad a una menor extranjera, previo requerimiento a la interesada, para que acredite su identidad, sin exigirle permiso de residencia.

Y en la queja nº 071622, la Consellería de Bienestar Social no aceptó la recomendación consistente en que se extremaran las medidas tendentes a evitar dilaciones en los procedimientos de calificación de grado de discapacidad, debiendo ser resueltos en el menor tiempo posible y, en todo caso, dentro de los seis meses siguientes a la presentación de la solicitud.

A la vista del excepcional número de quejas que se han tramitado durante el 2008 con la Consellería de Bienestar Social, un total de 2.068, de las cuales 1.864 corresponden a las ayudas de la Ley de Dependencia, esta Institución ha considerado desproporcionado calificar el comportamiento de la Consellería como hostil por lo ocurrido en 3 quejas - 071140, 071622 y 071350, que se mencionará en el siguiente apartado-, sin perjuicio de efectuar el seguimiento que corresponda.

3.3. Otras quejas relativas a la situación de los derechos de las personas con discapacidad.

La recepción de un escrito de la Unión Intercomarcal de L'Alacantí de CCOO, en el que se manifestaba que se había tenido conocimiento de que decenas de usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio (en adelante, SAD) habían recibido un escrito en el que se les requería para que aportasen determinada documentación a fin de verificar la subsistencia de los requisitos que condicionaron la prestación del Servicio, motivó la apertura y tramitación del expediente de queja 082678.

En dicho escrito se decía que el SAD quedaría suspendido el 22 de agosto y extinguido, si el 22 de septiembre no se hubiera aportado la documentación justificativa.

Teniendo en cuenta que, en todo caso, el Reglamento del SAD, permite e incluso prevé, la posibilidad de revisiones de dichos condicionantes (art. 20), así como su extinción cuando no se aportan los documentos necesarios para la revisión (art. 23.8) y que, sin embargo, entre las causas de extinción no se encuentran la decisión de requerir documentos, solicitamos al Ayuntamiento de Alicante información suficiente. En

especial que nos informara sobre qué base jurídica se había decidido la suspensión cautelar del SAD y a cuántos beneficiarios había afectado.

Recibido el informe de la Administración y conferido traslado para alegaciones al autor de la queja, ésta se encuentra en fase de estudio para su resolución.

Finalmente, en la queja nº 071350, la Consellería de Bienestar Social no nos contestó a la petición de informe sobre la situación social y legal de una persona con discapacidad intelectual, teniendo en cuenta las competencias que la Consellería tiene respecto a la posible declaración en desamparo de mayores de edad que se encuentren en situación de emergencia social.

4. Atención a la familia y a los menores.

En nuestro Informe anual de 2007, dimos cuenta de las siguientes quejas iniciadas de oficio por esta Institución: queja nº 071404, sobre la posible situación de desamparo de dos menores, y queja nº 071405, sobre desalojo de inmigrantes rumanos en naves de Macosa.

En el 2008 investigamos de oficio (queja nº 080284) el desalojo de 65 familias que ocupaban las viviendas que el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. (IVVSA) tiene en el barrio “Virgen del Carmen” de Alicante, concretamente, en la calle Diputado Joaquín Galant Ruiz, y en la que se vieron afectadas numerosas personas, menores y ancianos, que quedaron en la calle sin techo alguno.

El resultado de la investigación realizada en esas quejas se ha incluido en el apartado del presente Informe anual relativo a las quejas iniciadas de oficio por esta Institución, por lo que, en aras a la mayor brevedad, nos remitimos a lo allí expuesto. No obstante, el contenido íntegro de la resolución dictada en la queja nº 080284 se encuentra colgada en nuestra página web, en el apartado correspondiente a “sugerencias y recomendaciones”.

Por otra parte, la promotora del expediente de queja referenciado con el número 080640 se dirigió a ésta Institución exponiendo el trato recibido por su hijo menor de edad en la piscina municipal de Alboraya. Si bien la madre reconoció que su hijo padecía síndrome de hiperactividad, por parte del personal del centro se le informó en los vestuarios, delante de los demás niños y padres que su hijo no podría asistir más a los curso de natación. La madre consideró que la forma y manera en la que se le comunicaba la decisión no era la más acertada, ya que su hijo se había sentido humillado públicamente.

Solicitamos informe al Ayuntamiento y de la comunicación recibida se desprendía que el polideportivo municipal carecía en ese momento de monitores especializados para niños con problemas de hiperactividad. Por ello, ante la imposibilidad de poder atender correctamente a todos los niños asistentes al curso, se tomó la decisión de comunicarle que no podía asistir a ese curso. En especial, a través del escrito recibido, la Administración transmitió a la afectada disculpas por las formas utilizadas en la comunicación de la decisión.

En vista de dicha información, y ante la falta de alegaciones realizadas por la interesada que desvirtuasen lo informado por la Administración o que aconsejasen la continuación de nuestras investigaciones, procedimos al cierre del expediente.

Por otro lado, la posible repatriación de dos menores rumanos, constituyó el objeto del expediente de queja 081025. En dicho expediente, los promotores del mismo nos hacía llegar su preocupación por la posible repatriación de dos menores rumanos, tutelados por la Generalitat Valenciana, cuya guardia se ejerce mediante acogimiento residencial en el Centro de Acogida de Menores “San Juan Bautista” de Valencia; a ambos menores se les había autorizado la estancia temporal durante algunos fines de semana con la familia que presentó el escrito de queja, ya que, a pesar de no tener parentesco con los menores, están vinculadas como personas allegadas al centro donde residen los menores, colaborando con las salidas puntuales de éstos.

El principal motivo de preocupación de los ciudadanos que acudieron a nuestra Institución radicaba en el cumplimiento de lo dispuesto en el acuerdo firmado entre España y Rumanía sobre cooperación en el ámbito de la protección de los menores de edad rumanos no acompañados en España, su repatriación y lucha contra la explotación de los mismos (BOE. núm. 195, de 16 de agosto de 2006), el cual, según los promotores de ésta queja, podría hacerse sin tener en cuenta el supremo interés del menor.

Con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por dicha ciudadana, solicitamos a la Consellería de Bienestar Social información suficiente sobre los beneficios que aportarían a los menores su posible repatriación, así como el estado y situación de sus progenitores desde el punto de vista de volver a convivir con ellos, así como la probabilidad de entrar en el sistema de protección de menores de Rumania.

Del riguroso y atento informe remitido por la Administración se desprendía que ésta había tenido en cuenta en las actuaciones desarrolladas al respecto el estricto cumplimiento de la normativa internacional, nacional y autonómica; concluyendo que la apertura e instrucción por parte de la Administración General del Estado, de los expedientes de repatriación de los menores, no implicaba que los mismos se resolvieran con el acuerdo de repatriar a los niños, ya que para ello debían cumplirse los requisitos previstos en la legislación vigente. En todo caso, la valoración que la Consellería de Bienestar Social pueda emitir sobre éste asunto, como órgano competente en materia de protección de menores, se realizaría siempre en consideración al interés superior de los niños implicados, velando para que se adopten las decisiones que resulten más beneficiosas para éstos, en garantía de su seguridad y bienestar personal.

La recepción de dicha comunicación determinó el cierre del expediente, al no deducirse la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios de la interesada o de la menor.

En el expediente de queja referenciado con el número 081028, una ciudadana nos manifestaba la grave situación personal por la que atraviesa debido a que el padre de su hijo menor de edad incumplía de manera reiterada la obligación de satisfacer la pensión alimenticia debida e impuesta por sentencia judicial.

Aunque acordamos la no admisión de la queja por tratarse en definitiva de una cuestión judicializada y puramente privada entre particulares, no por ello informamos a la ciudadana de la posibilidad que le asistía de acudir en consulta a un abogado de su libre elección, quien le informaría de las vías adecuadas para obtener una mejor defensa de los intereses que pretende.

Asimismo, le informamos que podía solicitar información ante el Colegio de Abogados de su provincia para que le fuera asignado abogado en turno de oficio, si concurren los requisitos necesarios para ello. Igualmente, le recordamos que podía dirigirse a los servicios municipales de Bienestar Social de su Ayuntamiento, o bien podía acudir al Centro Infodona de su municipio donde podría recibir orientación jurídica de forma gratuita.

Especialmente, le comunicamos la reciente aprobación del Real Decreto 1618/2007, de 7 de diciembre, sobre organización y funcionamiento del Fondo de Garantía del Pago de Alimento (BOE núm. 299, de 14 de diciembre de 2007) el cual, tiene por objeto garantizar a los hijos e hijas menores de edad el pago de alimentos reconocidos e impagados establecidos en convenio judicialmente aprobados o en resolución judicial en procesos de separación, divorcio, declaración de nulidad del matrimonio, filiación o alimentos, mediante el abono de una cantidad que tendrá la condición de anticipo, en los términos y condiciones establecidas en el mismo.

De otra parte, el escrito del Secretario de Administración Autonómica de la FSP-UGT-PV denunciando la situación del Centro de Recepción de Menores de Valencia (CRMV), determinó la apertura del expediente de queja 082275.

Presuntamente, el centro alberga a menores en número superior al de su capacidad máxima, lo que conlleva la necesidad de organizar hasta tres turnos de comida, de compartir los necesarios espacios comunes de aseo y descanso, lo cual incluso provoca tensiones que pueden derivar fácilmente en agresiones dada la ausencia de espacio vital; además, impide cualquier planificación, tarea o actividad de carácter educativo sobre los menores internados, debiendo incluso un educador o educadora hacerse cargo de cincuenta jóvenes durante los fines de semana.

Según se hacía constar, la única medida administrativa adoptada por la Consellería de Bienestar Social había sido la de incrementar, de manera temporal, en diez, el número de educadores del Centro. No obstante, la plantilla del Centro sigue siendo insuficiente, dadas la diversidad y gravedad de problemáticas atendidas, así como la heterogeneidad de la procedencia de los menores –lenguas, culturas, costumbres, etc.-, su diversidad de edades, de necesidades de atención médica y psicológica, etc.

Con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas, solicitamos a la Consellería de Bienestar Social que nos remitiera un informe, el cual está siendo estudiado al tiempo de redactar el presente Informe anual.

5. Tercera Edad.

Como tuvimos ocasión de señalar en el Informe anual correspondiente al ejercicio 2007, en relación con los problemas que afectan al colectivo de personas de la tercera edad, esta Institución tramita cada año diversos expedientes de queja que han venido marcados por las recomendaciones realizadas a las distintas Administraciones en el sentido de promover políticas públicas tendentes a remover los obstáculos que dificultan la plena integración de este colectivo en el entorno social y que garanticen la efectividad de sus derechos y su disfrute.

La queja de una comunidad de propietarios de un inmueble sito en Alicante por las situaciones de conducta de una persona mayor vecina que solía pasar la noche en el zaguán de la portería, constituyó el expediente de queja nº 080188.

Admitida a trámite, solicitamos al Ayuntamiento de Alicante que nos informara si se había elaborado algún informe social de la ciudadana en cuestión y, en su caso, cuál era el contenido de éste, así como si se había puesto ya en conocimiento del Ministerio Fiscal la existencia de posible causa de incapacitación de la persona, habida cuenta el tenor del artículo 757, apartado 3, de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

El Ayuntamiento de Alicante nos informó que estimaba conveniente la necesidad de gestionar ciertos recursos como eran el Servicio de Menjar en casa, el de Teleasistencia municipal, el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) y la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia, así como actualizar la documentación de la solicitud de ingreso en residencia para posibilitar la obtención de más puntos de cara a lograr una pronta obtención de plaza. Igualmente, se le había dado cita para que acudiera al centro social para solicitar los recursos valorados como apropiados y comenzar a tramitárselos.

A la vista de todo ello, procedimos al cierre del expediente dada la actuación municipal desplegada.

Por otra parte, en la queja nº 080594, su autor denunciaba la no comunicación del fallecimiento de su padre por la Residencia de Tercera Edad de Onil en la que residía.

Tras la oportuna investigación, y examinado el informe que nos envió la Consellería de Bienestar Social, se pudo comprobar que el hecho de la no comunicación de la muerte de su padre era un asunto que pertenecía al ámbito privado de las relaciones familiares y personales, y la hija tutora legal del usuario, tiene la facultad para tomar este tipo de decisiones, y no comunicar a su hermano la muerte de su padre.

Por lo que respecta a la actuación del centro, el protocolo que habitualmente se sigue en estos casos se cumplió estrictamente.

Otra queja que debemos destacar es la nº 081605, donde su autor manifestaba que había solicitado ante el Ayuntamiento de La Vila Joiosa el disfrute del servicio de ayuda a domicilio (SAD) para su madre, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Admitida a trámite la queja, el interesado nos comunicó que había recibido la aprobación del servicio de ayuda a domicilio de 30 minutos, de lunes a viernes, por lo que pusimos fin a nuestras investigaciones.

6. Prestaciones económicas

De la lectura del informe remitido por el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig de Alicante en el expediente de que nº 083067, se deducía que la promotora de la queja había solicitado para su hijo de 3 años, matriculado en el Colegio Público Raspeig, ayuda municipal de comedor, para lo cual pidió cita a la trabajadora social municipal con antelación suficiente a que finalizara el plazo de presentación de instancias.

En el Ayuntamiento le informaron que la trabajadora social que tenía asignada había cambiado y que ahora le correspondería otra. El plazo de finalización de presentación de instancias terminaba el día 12 de septiembre de 2008, pero la nueva trabajadora social asignada no se incorporaría hasta el día 16.

La interesada advirtió al personal municipal que le atendió que si no era atendida antes del día 16 por los servicios sociales municipales su posibilidad de obtener la ayuda sería nula, porque habría expirado el plazo. Los servicios municipales que le atendieron le respondieron que “porque pasara unos días no pasaría nada”.

Por todo ello, presentó su solicitud de ayuda municipal de comedor el día 16, habiendo sido denegada por extemporánea. Por este motivo y ante la imposibilidad de hacer frente al importe mensual por comedor solicitó otra prestación municipal, ésta vez, una ayuda social de emergencia.

En su atento informe, el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig nos informó lo siguiente:

“(...) la ciudadana formuló solicitud de Ayuda para la Conciliación Vida Familiar y Laboral en concepto de Comedor Escolar fuera del plazo de la Convocatoria; en dicha entrevista se informó que no procedía cursarla por extemporánea. La dicente alega argumentos que desde este Departamento se ha facilitado información errónea en cuanto a fechas de presentación de la solicitud, datos que no han podido ser contrastados, pero que se tuvieron en cuenta para formular nueva solicitud por Prestación Económica de Emergencia firmada por la solicitante el 18 de septiembre de 2008. Vista la situación socio-económica y familiar de la solicitante, en Comisión Técnica de Valoración se acuerda la propuesta a Junta de Gobierno Local de 07/11/2008 de la concesión de PEI emergencia por Acciones Extraordinarias (Comedor Escolar) para los meses de octubre- noviembre y diciembre por importe de 168⁷⁵ euros. (...)”

Posteriormente, la ciudadana nos comunicó que se había solucionado su problema, y que el Colegio Público Raspeig iba a proceder a regular los pagos del comedor.

A la vista de tales circunstancias concurrentes procedimos al cierre del expediente de queja.

De otra parte, en el expediente nº 083202, la autora de la queja nos expresaba que tenía en acogimiento a un menor, habiendo recibido con regularidad una ayuda económica a tal efecto. Sin embargo, desde el mes de mayo y hasta el día en que se

dirigió a la Institución, los pagos habían sido irregulares, quedado pendiente de cobro los meses de mayo hasta el corriente.

Por su parte, la Consellería de Bienestar Social nos decía que actualmente estaba al corriente en los pagos, siendo la última prestación recibida por la beneficiaria la correspondiente al mes de octubre. Igualmente, la Administración nos informó que en el mes de mayo se llevó a cabo la instalación de un nuevo sistema informático, lo que provocó algunos fallos en la tramitación de un reducido número de expedientes, entre los que, posiblemente, se encontraba el de la interesada.

La autora de la queja nos comunicó que no era cierta la información suministrada por cuanto si bien le había sido abonado parte de los meses adeudados, todavía quedaba pendiente el último cuatrimestre del año por abonar.

Aunque el expediente de queja se encuentra en fase de estudio y resolución, como ya hemos dicho en múltiples quejas en esta materia, hay que tener en cuenta que al acogedor se le imponen unos deberes respecto del menor que se prestan cotidianamente -alimentarlos, educarlos, vestirlos, tenerlos en su compañía, etc.- y que tienen un coste económico que debe anticipar la familia acogedora, debiendo justificarlo a fin de obtener a mes vencido el importe de la prestación.

En atención a lo anterior, no consideramos razonable que se produzcan demoras en los pagos, ya que como se ha dicho, el menor genera gastos día a día, sin que quepa pensar en demorar su pago hasta percibir la prestación, sobrecargando a la familia acogedora con unos perjuicios que no tienen el deber de soportar.

Finalmente, en la queja nº 083907, se ha solicitado informe a la Consellería de Bienestar Social para que nos informe sobre la aplicación de la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana, en concreto sobre estas cuestiones: número de solicitudes presentadas, resueltas, tiempo medio de resolución de los expedientes y tiempo medio desde que se notifica la resolución hasta que se produce el pago.

Actualmente, nos encontramos a la espera de recibir la información solicitada.

b) ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA

1. Introducción

Uno de los problemas que han evidenciado una mayor dificultad de respuesta coordinada e integral de las Administraciones Públicas, ha sido el que mezclaba cuestiones de índole sanitaria, social, educativa o laboral.

Por ello, y con el objeto de servir de ejemplo a dichas Administraciones, a partir del año 2002 incluimos en nuestro Informe anual un capítulo dedicado a la atención socio-sanitaria.

En este sentido, la Ley de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud expresa, en su artículo 14, lo siguiente:

“La atención socio-sanitaria comprende el conjunto de cuidados destinados a aquellos enfermos, generalmente crónicos, que por sus especiales características pueden beneficiarse de la actuación simultánea y sinérgica de los servicios sanitarios y sociales para aumentar su autonomía, paliar sus limitaciones o sufrimientos y facilitar su reinserción social”.

El número 3 de este artículo vuelve a insistir en que “la continuidad del servicio será garantizada por los servicios sanitarios y sociales a través de la adecuada coordinación entre las Administraciones públicas correspondientes”.

En materia de atención socio-sanitaria los ciudadanos plantearon ante esta Institución un total de 1.864 quejas, lo que en relación con el total de las quejas tramitadas por el Síndic de Greuges durante el año 2008 representa el 47,2%.

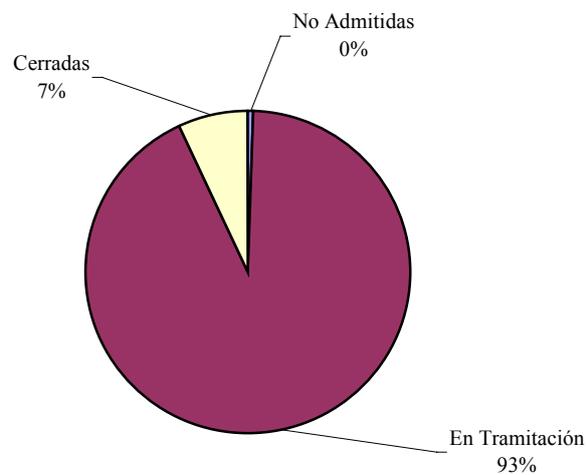
El apartado dedicado a la atención a las personas que padecen enfermedades mentales, pone de manifiesto la dificultad para encontrar recursos adecuados en los casos en que éstos se vuelven necesarios para la atención de las personas que los padecen.

Como expresión de la preocupación del Síndic por las personas dependientes, y como ya hicimos referencia en el Informe del año 2007, el 8 de octubre de 2007, es decir, transcurrido un tiempo prudencial desde la entrada en vigor de la Ley de la Dependencia, y antes de que entrara en la Institución la primera queja individual, acordamos iniciar una investigación de oficio sobre la aplicación de la Ley de la Dependencia en la Comunidad Valenciana (expediente de queja nº 071406, de oficio 21/2007) habiéndose emitido resolución en fecha 15 de mayo de 2008, la cual puede ser consultada en nuestra página web, apartado “Sugerencias y Recomendaciones”, y de la que daremos cuenta resumidamente en el apartado nº 3 dedicado a la aplicación de la Ley de la Dependencia.

2. Atención sociosanitaria en cifras

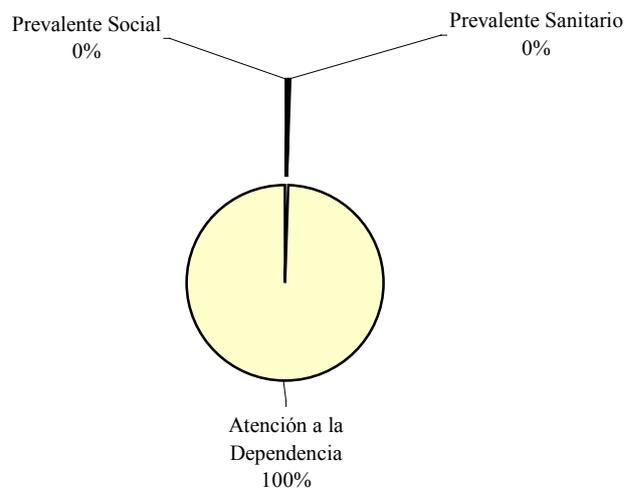
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	8	0,43%
En Tramitación	1726	92,60%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	1726	92,60%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	130	6,97%
♦ <i>Por solución</i>	23	1,23%
♦ <i>Se solucionará</i>	1	0,05%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	5	0,27%
♦ <i>Otros Motivos</i>	2	0,11%
♦ <i>Resoluciones</i>	99	5,31%
• Aceptadas	99	5,31%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	1864	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de atención socio sanitaria	Quejas
Prevalente Social	6
Prevalente Sanitario	2
Atención a la Dependencia	1856
Total área de atención socio sanitaria	1864



2. Centros de atención a enfermos mentales

En la queja referenciada con el nº 070280, su autor es padre de un enfermo mental de 26 años de edad con un fuerte componente de agresividad, el cual ponía en peligro la vida de su madre y de otro hermano, que también padecían problemas de salud mental.

El hijo de 26 años había ocupado plaza residencial en el Centro Oriol de Orihuela durante 6 años, hasta que fue expulsado del mismo debido a los episodios de agresión hacia otros compañeros. Dado que la Consellería de Bienestar Social no le ofertó nueva plaza residencial, se le ingresó en un centro privado con un coste de 600 euros, que no podía sufragar, ya que el interesado tiene unos ingresos mensuales de 1.200 euros y la pensión del hijo es sólo de 245 euros.

De este modo, refería el interesado, que la situación de su familia era insostenible, siendo frecuente encontrar en la puerta de casa a la policía y a la ambulancia, llamadas a consecuencia de las agresiones de su hijo hacia su madre y su hermano.

A través de gestiones personales con Técnicos de la Dirección Territorial de la Consellería de Bienestar Social en Alicante, conocimos que tenía “reservada” una Prestación Económica Individualizada siempre y cuando el padre se comprometiese a realizar una mayor aportación para sufragar el coste de la plaza y eligiese un centro adecuado en el que hubiese plazas disponibles.

Ante esta situación, el interesado se comprometió a aportar 255 € mensuales para pagar el coste de la plaza; asimismo, visitó diversos centros de Albacete, Alicante y Valencia que no admitieron a su hijo dado el nivel de agresividad que manifiesta.

Durante el periodo veraniego, la agresiones del hijo hacia la madre se fueron incrementado en cantidad y en intensidad, volviéndose también hacia el padre cuando trataba de defender a su esposa.

Así las cosas, la prevención de los riesgos y la defensa y garantía de los derechos de las personas que puedan estar afectadas por cualquier tipo de discapacidad es, por numerosas razones, objetivo principal de esta Institución, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 49 de la Constitución.

En consecuencia, recomendamos a la Consellería de Bienestar Social que hiciera uso de las medidas que el ordenamiento jurídico le confiere para la adecuada protección de las personas desamparadas y de los terceros; esta recomendación fue aceptada por la referida Consellería.

Por otro lado, la atención socio-sanitaria a enfermos mentales en la comarca de la Marina Alta motivó la apertura y tramitación del expediente de queja número 070327 presentado por la Plataforma para la Defensa de los Servicios Públicos de Salud Mental.

En el escrito inicial de queja, los interesados sustancialmente denunciaban la situación en la que se encuentran los enfermos mentales que residen en la comarca de la Marina

Alta, ante la falta de medios adecuados para proceder a su correcta atención socio-sanitaria.

Según hacían constar en su escrito, dicha situación de falta de recursos necesarios se había visto agravada ante el cierre del centro de especialidades, por las malas condiciones del edificio que lo albergaba y su no reubicación en otras dependencias; debido a ello, los interesados señalaban que la Unidad de Salud Mental había desaparecido.

Concluida la correspondiente investigación, sugerimos a la Consellería de Sanidad que realizara un esfuerzo organizativo y presupuestario que permitiera contar con unos servicios sanitarios dignos y adecuados para la atención de las necesidades de las personas que padecen una enfermedad mental en la comarca de La Marina Alta, que garanticen la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

En el correspondiente informe, la Consellería de Sanidad nos comunicó la aceptación y consideración de la sugerencia que realizamos. Igualmente nos informó que el pasado mes de diciembre se abrió el nuevo Hospital de Denia que contribuiría a la mejora de la asistencia en la Comarca de la Marina Alta y, en concreto, en la atención de los enfermos de salud mental. Asimismo, informó que una vez se haya concluido el proceso de derivación total de pacientes del antiguo al nuevo hospital, se procederá a su reforma que dará lugar a la apertura de un Centro de Salud Integral en las instalaciones de las actuales consultas externas.

Por otra parte, la atención socio-sanitaria de un enfermo mental, motivó la apertura y tramitación del expediente de queja nº 080134, cuya autora manifestaba que es hermana de un enfermo mental, el cual se encontraba ingresado en un centro privado debido, según la interesada, a la escasez de plazas públicas.

Para poder hacer frente al coste del centro, que era de 1.540,50 € mensuales, se destinaba la pensión del hermano y parte de los ingresos de los hermanos que son de condición humilde. En su día, solicitaron una ayuda económica a la Consellería de Bienestar Social, pero sólo les concedieron una correspondiente a los meses de enero a abril de 2007, que, por cierto, se la abonaron en septiembre, y sólo alcanzó a cubrir tres meses del coste de la plaza.

Solicitamos a la Consellería de Bienestar Social que nos informara sobre la posibilidad de que la interesada pudiera acceder a mayores ayudas económicas y/o que su hermano pudiera ingresar en una plaza pública en un CEEM.

El informe remitido por la Administración nos hacía saber que el hermano de la autora de la queja, padecía un retraso mental leve, lo que significaba que era un discapacitado psíquico, no un enfermo mental, por lo que la interesada debería solicitar una plaza pública para Residencia de Discapacitados Psíquicos, ya que si lo hiciera para otro tipo de centro se le denegaría por no cumplir los requisitos clínicos necesarios o solicitar una ayuda económica individualizada adecuada a su perfil.

Por consiguiente, procedimos al cierre de su expediente, puesto que del detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no dedujimos la existencia de actuaciones públicas que vulneren sus derechos constitucionales y/o estatutarios.

Por otro lado, en la queja 080157, su autora se dirigió a esta Institución exponiéndonos que su hija estaba ingresada en un centro específico de enfermos mentales desde el año 2006, y pese a que reciben una PEI, en el tiempo transcurrido desde el ingreso de su hija, el centro ha aumentado la cantidad económica que tiene que asumir la familia para pagar el coste del referido centro.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Consellería de Bienestar Social para que nos informara acerca de los criterios económicos que hacen que las sucesivas órdenes de ayudas no se adecuen al aumento del precio de las plazas privadas, de modo que no se den situaciones como la denunciada por la interesada y se mantenga en términos porcentuales la aportación de la familia.

La Administración nos comunicó que el centro referenciado era un centro privado que no recibía subvención por parte de la Consellería de Bienestar Social. En cuanto al incremento anual de los precios, el centro los justificaba como consecuencia del aumento del índice general de precios al consumo y de la aplicación de la Orden de 9 de mayo de 2006, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 9 de abril de 1990, de la Consellería de Trabajo y Seguridad Social, sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la Comunidad Valenciana, si bien cada centro gestiona las subidas de sus precios.

Del referido informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, transcurrido el trámite sin haberlas hecho, nos pusimos nuevamente en contacto a fin de comunicar a la ciudadana el cierre del expediente, puesto que del detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducimos la existencia de actuaciones públicas que vulneren sus derechos.

Por último, en la queja nº 082430, su autor nos manifestaba que su hija padece una minusvalía del 66%, por epilepsia, retraso mental ligero y trastorno de la afectividad, circunstancias que hacían que el control y la convivencia con su hija fuera muy difícil, en especial en las temporadas en las que no se quiere medicar.

La cuestión se centraba en que no encontraba un centro adecuado a la problemática de su hija. Hacía un año que habían solicitado una plaza en cualquier centro que permitiera la reeducación de su hija, pero, a pesar del tiempo transcurrido, no había obtenido respuesta.

Admitida a trámite, solicitamos informe a la Consellería de Sanidad y de Bienestar Social. Habiendo recibido los informes requeridos a las Administraciones implicadas, la presente queja se encuentra en fase de estudio y resolución.

3. Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia.

La lectura integrada de los artículos 1.1, 10.1, 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución ordena a los poderes públicos garantizar la igualdad y dignidad de las personas, cualquiera que fueran sus circunstancias, y para ello, deben remover los obstáculos que lo impidan, especialmente cuando se trate de personas disminuidas, dice la Constitución (en terminología que resulta obsoleta e inadecuada), con algún tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial.

De acuerdo con el art. 10.2 de la Norma Suprema, las normas relativas a los derechos fundamentales y libertades públicas se interpretaran de acuerdo con los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España, lo que ha ocurrido con la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, celebrado en Nueva York, el 13 de diciembre de 2006, y ratificado por España el 30 de marzo de 2007, mediante Instrumento publicado en el BOE del pasado 21 de abril de 2008. Este Convenio utiliza exclusivamente el término personas con discapacidad.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana establece:

“Sin perjuicio de lo que dispone la legislación básica del Estado, una Ley de Les Corts regulará el derecho a una buena administración (art. 9.1). (...) Todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de La Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad (art. 9.2). (...) En todo caso, la actuación de La Generalitat se centrará primordialmente en los siguientes ámbitos: (...) la no discriminación y derechos de las personas con discapacidad y sus familias a la igualdad de oportunidades (art. 10.3). (...) La Generalitat, conforme a la Carta de Derechos Sociales, garantizará en todo caso a toda persona afectada de discapacidad, el derecho a las prestaciones públicas necesarias para asegurar su autonomía personal, su integración socioprofesional y su participación en la vida social de la comunidad (art. 13.1). (...) La Generalitat procurará a las personas afectadas de discapacidad su integración por medio de una política de igualdad de oportunidades, mediante medidas de acción positiva, y garantizará la accesibilidad espacial de las instalaciones, edificios y servicios públicos (art. 13.2). (...) La Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente en favor de (...) personas afectadas por discapacidad (art. 16).”

Tales principios constitucionales y estatutarios, son fundamentales en cuanto de dependencia se habla.

El artículo 1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, crea un derecho subjetivo para éstas, cuyo objeto es atender sus necesidades, porque al encontrarse en situación de especial vulnerabilidad requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria, alcanzar una mayor autonomía personal y poder ejercer plenamente sus derechos de ciudadanía.

Como es sabido, dicha Ley encomendó a las Comunidades Autónomas un amplio conjunto de competencias. En nuestra Comunidad, se ha producido la aprobación de los Decretos 55/2007 (por el que se crea el Consejo interterritorial de Servicios Sociales, promoción de la Autonomía personal y atención a la dependencia) y el Decreto

171/2007, de 28 de septiembre (por el que se regula el procedimiento para el reconocimiento del Derecho a las prestaciones del Sistema Valenciano para las personas dependientes) y dos órdenes de desarrollo, cuáles son la Orden de 5 de Diciembre, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula el procedimiento de aprobación del programa individual de atención y la Orden, también de 5 de diciembre, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso a las ayudas económicas del Programa de Atención a las personas y a sus familias en el marco del sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunidad Valenciana.

La breve experiencia de nuestra joven Institución, puso de manifiesto los problemas que afectaban a las personas con discapacidad por falta de coordinación entre las Administraciones competentes y, por ello, a partir de 2002 introdujimos en los apartados del Informe anual a Les Corts Valencianes uno denominado “Atención socio sanitaria”, con los subapartados de prevalencia: social, local, sanitaria, educativa y de atención a la dependencia.

En efecto, habíamos constatado que las Administraciones Públicas parcelaban la atención a personas dependientes en contra del principio de coordinación a que deben atenerse, según dispone el artículo 103.1 de la Constitución, utilizando criterios tales como el acento en la problemática sanitaria, social, económica, familiar e incluso la edad. Cuando en un ciudadano discapacitado se daban varias circunstancias, la acción de las Administraciones Públicas en lugar de reforzarse, como es lógico, se diluía alegando la concurrencia de competencias de unas y otras. Por ello, desde hace años, nuestras respuestas a las demandas de las personas dependientes han sido integrales.

El Síndic de Greuges, por su parte, ha creado una Comisión de Seguimiento de la Implantación del Sistema Valenciano de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, constituida por representantes del CERMI-CV, los tres Colegios Provinciales de Trabajadores Sociales, Comisiones Obreras y la Unión General de Trabajadores, junto a nuestra Institución.

A dicha comisión fue invitada la Unión Democrática de Pensionistas, pero no acudió al acto de constitución. La Comisión se está reuniendo periódicamente, aportándose por sus componentes datos, sugerencias e iniciativas de inestimable valor para tener conocimiento del estado de implantación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (en adelante, SAAD) en nuestra Comunidad.

Como expresión de la preocupación del Síndic por las personas dependientes, a principios del pasado mes de octubre, es decir, transcurrido un tiempo prudencial desde la entrada en vigor de la Ley de la Dependencia y antes de que entrara la primera queja individual, acordamos iniciar una investigación de oficio sobre la implantación de la Ley en nuestra Comunidad.

De la información recabada a partir de la tramitación de la queja oficio, a la que además, acumulamos quejas colectivas de asociaciones y plataformas en defensa de las personas dependientes, y de las numerosas quejas individuales, hemos detectado:

a) Dificultades para la rápida resolución de las peticiones: las primeras se remontan a los meses de marzo y abril de 2007. En muchos casos en los meses de octubre y noviembre de 2007 comenzaron a requerirse subsanación de documentos, e incluso en febrero de 2008, cuando la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común establece que el plazo es de 10 días.

Las primeras valoraciones se comenzaron a realizar a finales de 2007 y principios de 2008, quedando todavía muchas por hacer. Cuando se han realizado, los expedientes se encuentran en fase de que los “servicios sociales de atención a la dependencia” realicen el informe social para la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA).

b) Gestión del Sistema Valenciano de Atención a la Dependencia: la “organización” del SAAD valenciano está constituida por la Comisión de Valoración de la situación de la dependencia, el Área de Coordinación de la Secretaría Autonómica de Bienestar Social, AVAPSA y los denominados “servicios municipales de atención a la dependencia”; sin asignarse ningún papel a la Direcciones Territoriales de Bienestar Social, ni a los Servicios Sociales Generales o Comunitarios.

En cuanto a la intervención de AVAPSA, la Ley de la Dependencia dispone que:

“Los servicios de valoración de la situación de dependencia, la prescripción de servicios y prestaciones y la gestión de las prestaciones económicas previstas en la presente Ley, se efectuarán directamente por las Administraciones Públicas no pudiendo ser objeto de delegación, contratación o concierto con entidades privadas”.

c) Catálogo de servicios: se están “reutilizando” los del sistema de servicios sociales y reconduciendo a los ciudadanos que solicitan estos últimos a pedir la ayudas de la Ley de la Dependencia, cuando no se trata de personas dependientes (por ejemplo, el caso de los Bono-Residencia en los que se permite la ratificación, pero no los nuevos accesos; desde la ONCE nos han manifestado su inquietud porque ciertos Municipios, que estaban subvencionando a cuidadores personales para personas sordo ciegas, pudieran retirar dichas subvenciones so pretexto de que deberían ser asumidas por SAAD).

d) Participación: el Consejo Valenciano de Bienestar Social es órgano de participación social, asesoramiento y colaborador de la Generalitat en aquellas actividades que incidan en el campo de los servicios sociales. Además, con ocasión de promulgarse la Ley de la Dependencia se creó un órgano participativo específico.

En efecto, el Decreto 35/2007, de 30 de marzo, del Consell, reguló la creación, composición y régimen de funcionamiento del Consejo Interterritorial de Servicios Sociales, Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana.

Pues bien, según nos indican desde el CERMI-CV, órgano que representa a todas las asociaciones y entidades representantes de personas con discapacidad, la participación de estas entidades debe ser potenciada.

Concluidas las investigaciones, formulamos a la Consellería de Bienestar Social las siguientes recomendaciones:

- En relación con el Marco Normativo:

1ª. Definir con precisión qué profesionales deben llevar a cabo las valoraciones, los informes sociales, los programas individuales de atención y su negociación, la implantación de las prestaciones, así como el seguimiento de casos y las revisiones.

2ª. En la definición de perfiles profesionales, tratar de primar la intervención de titulados en medicina, psicología, trabajo social, enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional.

3ª. Procurar regular con mayor detalle el procedimiento de urgencia, estableciendo, como mínimo, el plazo en el cual debe resolverse.

4ª. Flexibilizar el régimen de compatibilidades.

5ª. Fijar un plazo para hacer las prestaciones técnicas, con indicación de las consecuencias del incumplimiento del mismo.

6ª. Definir los programas de prevención de las situaciones de dependencia, así como los de seguimiento de situaciones y prestaciones.

7ª. Publicar los modelos de informe social para la dependencia y de programa individual de atención.

8ª. Regular los supuestos en los que la persona susceptible de ser valorada como dependiente fallece durante la tramitación del expediente.

9ª. Definir el campo de actuación de los Sistemas de Servicios Sociales y de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia en los términos referidos.

- En relación Organización, Estructura, Gestión y Personal:

10ª. Definir las funciones que tiene encomendadas AVAPSA en la relación con la implantación, gestión y seguimiento del Sistema Valenciano de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia y, especialmente, sus relaciones con los Servicios Sociales Generales o Comunitarios.

11ª. Optar, para la gestión de los servicios especializados por AVAPSA o por la Consellería de Bienestar Social, por una mínima estructura en cada una de las tres provincias de la Comunidad.

12ª. Potenciar los medios para resolver los expedientes en el menor tiempo posible y nunca superando el plazo máximo reglamentariamente establecido. En ningún caso deberá solicitarse a los interesados la aportación de documentos innecesarios.

13ª. Es aconsejable que las personas que intervengan en las distintas fases del SAAD tengan la condición de funcionarios públicos o personal laboral acogido a Convenios Colectivos de Administraciones públicas.

14ª. Seguir respetando lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos en relación con los correspondientes a las situaciones de dependencia.

- En relación con la Participación:

15ª. Constituir y/o convocar al Consejo Interterritorial de Servicios Sociales, Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia de la Comunitat Valenciana.

- En relación con las Prestaciones

16ª. Clarificar el catálogo de las mismas que corresponde a cada uno de los Sistemas de Servicios Sociales y de Atención a la Autonomía Personal y a la Dependencia, especificando cuáles de ellas son exclusivas y cuáles compartidas.

17ª. Seguir aumentando en numero suficiente las plazas en centros de día y residenciales exclusivamente para personas discapacitadas físicas gravemente afectadas.

18ª. Diseñar programas de apoyo técnico y formativo para cuidadores/as familiares y asistentes personales que lo necesiten.

Las recomendaciones formuladas a la Conselleria de Bienestar Social fueron aceptadas, por lo que procedimos al cierre del expediente de queja.

Desde que en 2007 nos fuera presentada la primera queja individual relativa a la tardanza en resolver una solicitud de ayuda a la dependencia, han venido presentándose otras más, habiendo recibido hasta la fecha de cierre de presente Informe 1.864 escritos individuales de queja.

El Síndic de Greuges ha emitido 365 resoluciones dirigidas a la Consellería de Bienestar Social en las que se ha recomendado que proceda a resolver los expedientes a que se refieren, reconociendo y otorgando las prestaciones que, de acuerdo con la valoración y el programa individual de atención, correspondan.

VI. EMPLEO PÚBLICO

1. Introducción

Se ha realizado una selección de quejas más significativas que reflejen tanto la variedad de cuestiones planteadas como la tipología de los empleados públicos: docentes, sanitarios, de Administración General y Especial del Consell, de la Administración de Justicia y de Corporaciones Locales.

Las quejas relativas a empleo público formuladas durante el año 2008 ante el Síndic de Greuges sumaron un total de 151; 35 menos que en el año 2007.

Las cuestiones que nos han sido planteadas como objeto de las quejas en este área de trabajo, tienen que ver con la siguiente temática:

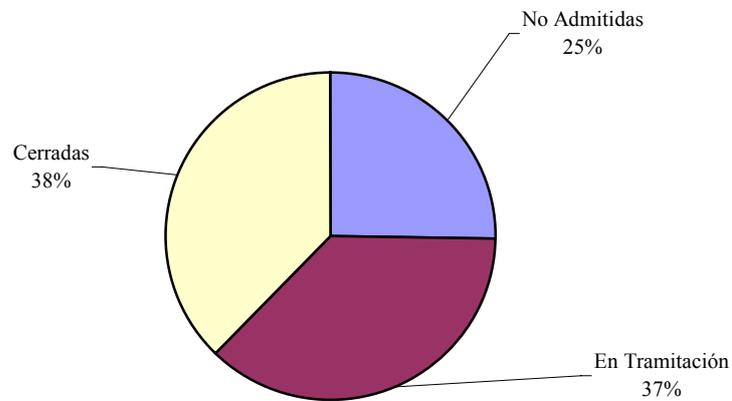
- El cupo de reserva para el acceso al empleo publico de personas con discapacidad.
- La contratación de personal temporal sin respetar los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.
- Las bolsas de trabajo (falta de titulación, discriminación de los interinos respecto de los fijos en cuanto a los requisitos de desempeño del puesto de trabajo); desempeño de puestos de trabajo en dependencias de la Administración por personal externo a la misma.
- El exceso de contratos temporales en la Agencia Valenciana de la Salud.

- La integración de personal de zona en equipos de atención primaria.
- La posibilidad de ejercer teletrabajo por persona con discapacidad.
- En materia retributiva, la falta de abono de trienios a personal temporal o interpretación de las normas sobre indemnización por razón del servicio.
- En cuanto a jornada, permisos y licencias, las demoras en la concesión de las solicitudes de reducción de jornada o la problemática de la concreción horaria de las mismas.
- Cuestiones relativas a la conciliación de la vida laboral y familiar.
- La formación y cambio de puesto de trabajo por capacidad disminuida.

2. Empleo Público en cifras

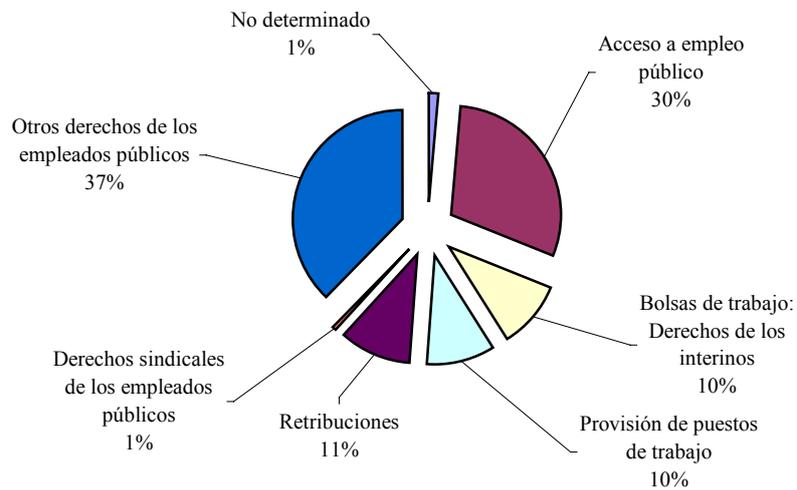
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	38	25,17%
En Tramitación	56	37,09%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	56	37,09%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	57	37,75%
♦ <i>Por solución</i>	17	11,26%
♦ <i>Se solucionará</i>	4	2,65%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	25	16,56%
♦ <i>Otros Motivos</i>	3	1,99%
♦ <i>Resoluciones</i>	8	5,30%
• Aceptadas	8	5,30%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	151	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Empleo Público	Quejas
No determinado	2
Acceso a empleo público	45
Bolsas de trabajo: Derechos de los interinos	15
Provisión de puestos de trabajo	15
Retribuciones	16
Derechos sindicales de los empleados públicos	1
Otros derechos de los empleados públicos	57
Total área de Empleo Público	151



3. Acceso a empleo público

La queja nº 080802 se refería al cómputo del cupo de reserva para personas con discapacidad en los procesos selectivos de empleo público. El interesado formuló queja en relación con las Convocatorias de Oferta Pública de Empleo, manifestando que mediante la aplicación de la normativa vigente se está perjudicando a los discapacitados al no poder acceder a las plazas de turno libre una vez cubierto el cupo de reserva asignado a éstos, aún cuando su puntuación fuera superior a la obtenida por los aspirantes del sistema general .

El interesado basó su pretensión en que este hecho ya fue corregido por otras Administraciones, como así se recoge en la Orden APU/3416/2007 del Ministerio de Administraciones Públicas, de 14 de noviembre, por la que se establecen las bases comunes que regirán los procesos selectivos para el ingreso o el acceso en Cuerpos o Escalas de la Administración General del Estado, la cual expone:

“Décimo. Acceso de las personas con discapacidad.

4. En el supuesto de que alguno de los aspirantes con discapacidad que se haya presentado por el cupo de reserva superase los ejercicios correspondientes, pero no obtuviera plaza y su puntuación fuera superior a la obtenida por los aspirantes del sistema general (libre o promoción interna), éste será incluido por su orden de puntuación en el sistema de acceso general.”

La Administración manifestó que en todo momento se había cumplido la normativa vigente y que si ésta se modificaba, por ejemplo, a través del proyecto de Ley de Función Pública Valenciana para el desarrollo del Estatuto Básico del Empleado Público, se estaría a la normativa vigente en cada momento.

La situación de acceso al empleo de las personas con discapacidad refleja una alarmante desproporción respecto de la población sin discapacidad ya que su tasa de empleo es muy inferior a la de aquellas, y para solucionarlo es necesario que los poderes públicos adopten medidas eficaces de fomento del acceso al empleo de estas personas, como también que velen por el cumplimiento efectivo de las normas, sobre todo, en materia de cupos de reserva de puestos de trabajo, que se manifiesta como la medida de discriminación positiva más efectiva sin que por eso implique dejar de exigir a todos los opositores el mínimo requerido para obtener la plaza, ya que de otra forma se estaría desvirtuando la discriminación positiva.

Para acabar, hemos de dejar constancia de la doctrina del Tribunal Constitucional en relación al sistema de cupos, turnos o reservas para personas discapacitadas, según la cual: no son discriminatorios, las pruebas selectivas han de adaptarse para que el aspirante con discapacidad pueda realizarlas en condiciones de igualdad y esta adaptación no comporta, en ningún caso, rebajar el nivel de dificultad de las pruebas.

Dicho lo cual y no apreciando incumplimiento de normas jurídicas, sugerimos a la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas que para las próximas convocatorias a los puestos de Oferta de Empleo Público, los aspirantes con discapacidad que se presenten por el cupo de reserva y que superen los ejercicios correspondientes pero no obtengan plaza y su puntuación sea superior a la obtenida por

los aspirantes del sistema general, se incluyan por su orden de puntuación en este sistema libre.

El Secretario Autonómico de Administraciones Públicas acogió nuestra sugerencia al trasladarla a quienes están elaborando el proyecto de futura Ley de Función Pública Valenciana.

Por otra parte, en la queja nº 070486, sobre dilaciones indebidas en procedimiento de tramitación de un expediente de modificación de plantilla, la interesada señalaba que participó en el último Concurso de Consolidación de plazas ATS/DUE en las Instituciones sanitarias dependientes de la Conselleria de Sanidad, habiendo sido trasladada del Hospital General de Elda, al Consultorio de la C/ Portugal de Alicante. Tomó posesión de la plaza con el número 1949, con denominación/especialidad ATS/DUE CON EXT/I.I.A.A.

La interesada manifestaba en su escrito que en ningún momento fue informada de que en el Consultorio Portugal salían a concurso dos plazas de enfermera, una con denominación E.A.P. y la otra CON.EXT., de modo que desconocía cuál era la plaza que estaba firmando y las condiciones de la misma (y especialmente, el hecho de que una de ellas perteneciera a una categoría a extinguir).

Al recibir la correspondiente nómina fue cuando descubrió que la plaza ocupada no pertenecía a la especialidad E.A.P. sino CON .EXT. I.I.A.A., teniendo reconocido un nivel retributivo 94, sensiblemente inferior al que corresponde a las plazas de la categoría E.A.P.

La Consellería de Sanidad nos informó que se iba a proceder a la modificación del error que existía sobre el puesto ocupado, iniciando el procedimiento legalmente establecido de modificación de plantilla, por lo que una vez finalizado dicho trámite se corregiría la situación descrita.

Trascurrido un periodo de tiempo prudencial nos dirigimos nuevamente a la Administración implicada, solicitándole que, con la finalidad de mejor proveer la resolución final del expediente, remitiese a esta Institución, en un plazo máximo de 15 días, informe por el que nos señalase el estado de tramitación del mentado expediente y las decisiones adoptadas y ejecutadas de cara a proceder a la modificación de plantilla anunciada y, con ello, a la solución del problema planteado por la interesada.

Por medio de informe, el Gerente del Departamento de Salud número 17, nos decía que la modificación de plantilla relativa al puesto de trabajo que ocupaba la interesada había sido remitida, en la misma fecha de emisión del informe, a la Consellería de Sanidad para su debida subsanación.

En la tramitación de este procedimiento, esta Institución pudo detectar dilaciones y retrasos que, debido a la diferencia retributiva existente entre el puesto existente y aquel que debe ser creado en virtud de la modificación, estaban ocasionando un perjuicio, también económico, a la interesada.

En la medida en que el error haya podido afectar a los intereses económicos de la interesada al haber percibido durante estos meses una retribución inferior a la que le habría correspondido en caso de no haberse producido el citado error, esta Institución debe recordar la necesidad de que el procedimiento de modificación de plantilla u otro procedimiento posterior tramitado al efecto, se pronuncie expresamente sobre la compensación a percibir por la interesada.

Por cuanto antecede, formulamos a la Consellería de Sanidad la recomendación de que adoptase cuantas medidas resulten precisas para dar adecuado impulso a la tramitación del expediente de modificación de plantilla relativo al puesto de trabajo ocupado por la interesada; esta recomendación fue aceptada.

De otra parte, en la queja nº 082315, la interesada se presentó a un proceso selectivo correspondiente a la Oferta Pública de Empleo de 1994, que fue objeto de una revisión de oficio, la cual fue impugnada ante la jurisdicción contencioso-administrativa, que las anuló. Entretanto, la interesada resultó aprobada, pero en tanto las correspondientes plazas habían sido funcionarizadas, y como quiera que la relación jurídica ganada es laboral, la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas no le había permitido tomar posesión de la plaza. La queja se encuentra en tramitación.

Por otro lado, en la queja nº 081006, referida a la bolsa de trabajo, grupo E, de la Generalitat, se manifestaba se había presentado instancia para ser admitido en la bolsa de empleo temporal de funcionarios interinos, grupo E, sector Administración General, en la que figuraba como requisito básico estar en posesión del Certificado de Escolaridad; en el apartado “Otras titulaciones” se valoraba la posesión de títulos académicos iguales o superiores al exigido para el desempeño de los puestos a cubrir; de acuerdo con su autobaremación, le correspondía un total de 23 puntos; no obstante, en la relación definitiva había obtenido únicamente 19 puntos al no haberle sido valorados tres puntos equivalentes a los títulos aportados, en concreto, el Certificado de Escolaridad.

Asimismo, se aportó nota informativa, expedida por la Inspección Educativa de la Dirección Territorial de Educación de Alicante, en la que establece que: “el título de Graduado Escolar supone el cumplimiento de la obligación escolar, circunstancia que garantiza el Certificado de Escolaridad y que, por tanto, implícitamente, tiene el valor de aquél, extremo que puede también justificarse con las certificaciones anuales que constan en su libro de escolaridad”.

Admitida a trámite la queja, se solicitó informe a las Administraciones implicadas, Consellería de Justicia y Administraciones Públicas y Consellería de Educación.

En el informe de la Consellería de Educación se decía, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“(...) el Certificado Escolar supone el reconocimiento oficial e implícito del cumplimiento de la obligación escolar, sin alcanzar la consideración académica de título, y el título de Graduado Escolar supone además el reconocimiento de que el alumno ha superado el nivel mínimo de conocimientos requeridos (...)”.

Por su parte, la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas informó lo siguiente:

“(...) D. (...) forma parte de la bolsa de empleo temporal del grupo E de la Generalitat Valenciana y fue baremado de acuerdo con los criterios seguidos por esta Conselleria. Entre la documentación presentada en su momento se encontraba únicamente el título de técnico superior en mantenimiento y montaje de edificio y proceso. Por ello, se consideró como requisito de participación, sin que pudiese computarse asimismo como mérito específico.

Si bien en vía de alegaciones aportó más titulación –el Graduado Escolar y el título de Técnico Auxiliar– el Tribunal Supremo señala que el trámite de subsanación previsto en el apartado 1 del artículo 71 de la LRJAPAC resulta plenamente aplicable a los procedimientos selectivos o de concurrencia competitiva, pero se extiende únicamente a los documentos preceptivos, es decir, comprende aquellos requisitos imprescindibles para dar curso a la solicitud”.

Si bien el ciudadano, en su escrito inicial de queja, nos informó que había presentado todos los títulos académicos que poseía para su cómputo e integración en la bolsa de trabajo convocada, esta información fue contrastada con el informe de la Administración, en concreto por la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas, que especifica que el interesado presentó dentro del plazo de presentación de instancias únicamente el título de Técnico Superior en mantenimiento y montaje de edificio y proceso, por ello, se consideró éste como requisito de participación, sin que se pudiera computar, asimismo, como mérito específico. No obstante, posteriormente, en vía de alegaciones, una vez publicada la lista provisional de admitidos, fue cuando el ciudadano aportó nueva titulación que también poseía. Por tanto, la actuación descrita supuso la aportación de nueva documentación y no la subsanación de documentación que ya hubiese sido aportada.

Por todo ello, la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, siguiendo la doctrina jurisprudencial del artículo 71 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, no procedió a valorar y computar a efectos de méritos aquella nueva documentación acreditativa de titulaciones.

No constando escrito de alegaciones que desvirtúe lo informado por la Administración, le comunicamos que procedimos al cierre de su expediente, puesto que del detallado estudio de su queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducimos la existencia de actuaciones públicas que vulneren sus derechos.

Finalmente, en la queja nº 082664, acerca de la contratación de personal interino en el Ayuntamiento de Aspe, la interesada manifestaba que tuvo conocimiento por terceras personas de que el Ayuntamiento de Aspe hizo una Oferta de Empleo Público, para la cual se dirigió al SERVEF de Novelda con la finalidad de que éste le proporcionara candidatos para ocupar las vacantes. Por este motivo, la promotora de la queja solicitó al SERVEF una carta de presentación y citación, requisito para poder optar a las plazas ofertadas.

La directora del SERVEF le denegó la petición por no cumplir con la condición de un año de experiencia en el puesto, exigencia que en un primer momento puso el Ayuntamiento. Por su parte, el SERVEF nos ha manifestado que se seleccionaron los 6 candidatos con mayor antigüedad y que cubrían el perfil, no apareciendo en ellas la interesada.

El día 14 de mayo eliminan el anterior requisito que no permitía a la interesada optar a la plaza, y por ello ésta vuelve a acudir al SERVEF, solicitando nuevamente la referida carta de presentación y citación. De nuevo le deniegan la solicitud, en esta ocasión la directora del SERVEF argumenta que sigue el procedimiento marcado y que sólo va a mandar a 6 candidatos siguiendo la antigüedad como demandantes de empleo.

La interesada presentó escrito ante el Ayuntamiento de Aspe solicitando que se anulase el procedimiento y se volviese a convocar en condiciones justas y de igualdad para todos los ciudadanos. Este mismo día presenta también escrito ante la oficina del SERVEF por entender que estaba siendo discriminada respecto a otros demandantes de empleo, por el hecho de que tenga más o menos antigüedad como desempleada.

El SERVEF contestó al escrito de la interesada argumentando que la directora del Centro le explicó el procedimiento seguido en la tramitación de dichas ofertas, y que el Centro del SERVEF de Empleo se limita a gestionar la solicitud de trabajadores que presentan las empresas, ajustándose escrupulosamente a los requerimientos contenidos en las ofertas.

Así las cosas, la cuestión a dilucidar era la de si el Ayuntamiento fue respetuoso con los principios constitucionales y legales de acceso al empleo público, aún cuando éste sea no permanente.

Tales principios son los de igualdad (art.23.2 de la Constitución), mérito, capacidad (art. 103.3 de la Constitución) y publicidad (art. 10.2 de Estatuto Básico de Empleado Público en referencia directa al funcionario interino). Lo que se entiende por igualdad, mérito y capacidad es sobradamente conocido por las reiteradas sentencias al respecto del Tribunal Constitucional.

La jurisprudencia del Tribunal Supremo, la doctrina y normas de distinto rango han reiterado que la selección del personal temporal debe realizarse con acatamiento a los anteriores principios.

Así pues, no cabe duda de que el Ayuntamiento de Aspe incumplió la normativa básica para el ingreso en el empleo público, como su informe reconoce, acudiendo al SERVEF para que remitiera candidatos lo que, lógicamente, impedía la posibilidad de acceso en condiciones de igualdad a personas no inscritas como demandantes de empleo o no inscritas en la Oficina de Aspe.

En cuanto a la intervención del SERVEF ningún reproche cabe hacer por dos razones: la primera, porque no es entidad hábil para la selección de empleados públicos, y la segunda, porque no hay porque dudar de que se actuase objetivamente seleccionando a los más antiguos como demandantes de empleo.

En atención a todo lo cual, recordamos el deber legal de reclutar a los empleados públicos no permanentes con respeto a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad según se ha expuesto; este recordatorio fue aceptado por el Ayuntamiento de Aspe, por lo que dimos por finalizada la investigación.

4. Bolsas de trabajo: derechos de los interinos

En la queja nº 070111, las interesadas manifestaban que se encontraban trabajando en el Ayuntamiento de Torrent, en la sección de bibliotecas, perteneciendo a una bolsa de trabajo del grupo E y, por tanto, encontrándose contratadas temporalmente.

Según relataban las promotoras del expediente de queja, en junio de 2006 se produjo la apertura de una nueva biblioteca en esa ciudad y, con ello, la creación de unas nuevas plazas vacantes para cubrir los servicios y horarios que se ofrecen en esta nueva biblioteca.

De acuerdo con el relato fáctico realizado por las promotoras de la queja, la bolsa de trabajo del grupo E se componía de ocho personas, de las cuales seis habían obtenido el nombramiento de interinos, mientras que ellas dos, habiendo plazas vacantes en su sección (bibliotecas) e incluso en otras secciones del Ayuntamiento, no habían obtenido idéntico tratamiento.

Según las interesadas, ante esta situación, hablaron con el jefe de sección, para comprobar qué posibilidades tenían de acceder a un puesto de funcionario interino como el resto de los miembros de la bolsa de trabajo, siendo su contestación que esto no iba a poder ser posible.

Las interesadas nos comunicaban en su escrito, asimismo, que, en junio de 2006, se solicitó por el Ayuntamiento una subvención al EMCORP, lo que motivo la concesión de seis puestos de trabajo de categoría C durante cuatro meses y sin derecho a renovación para realizar una función de catalogación de libros y material. Según señalan, les sorprendió que acabado el contrato, en principio no renovable, se les ofreció un contrato perteneciente a la categoría C, aunque los elegidos para ello no se hallasen en ninguna bolsa de trabajo de dicha categoría, cuando, sin embargo, existía en el Ayuntamiento convocada una bolsa de trabajo de esta categoría.

Según señalan las interesadas, esta situación vendría motivada por ser estas personas familiares del Secretario del Alcalde del Ayuntamiento de Torrent.

Como establece de manera unánime nuestra Jurisprudencia, la inclusión en una bolsa de trabajo no genera ningún derecho a los incluidos en la misma de cara a la obtención de un puesto de trabajo, sino tan sólo una mera expectativa, consistente en ser llamado, en caso de que surja la necesidad de contratación, con preferencia a quienes figuren inscritos en dicha bolsa en posiciones posteriores.

En relación con dicha cuestión, resulta preciso recordar que el artículo 103 de la Constitución Española es claro a la hora de prescribir, en su apartado tercero, que

“La Ley regulará el estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad (...)”.

A la luz de dicho precepto, complementado por lo prevenido en el artículo 14 del texto constitucional, la jurisprudencia no ha tenido excesivos problemas para reclamar la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad en los procedimientos de selección para el acceso a la condición de funcionario público.

Es cierto que, en el caso analizado, no puede olvidarse que no nos encontramos ante la tesitura de arbitrar un sistema de provisión de plazas de carrera sino de conformar listas para el llamamiento de personal interino.

En este tipo de situaciones, resulta preciso destacar que el Tribunal Supremo, tras recordar que las exigencias de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad resaltan con todo su vigor cuando se proyectan sobre el ingreso en la función pública de carrera, ha venido a establecer que estos principios no pueden proyectarse con el mismo nivel de intensidad sobre el personal interino, cuya selección, lógicamente, exige menos rigor, habida cuenta de que a través de la misma se trata de cubrir necesidades sobrevenidas y perentorias, susceptibles de una cobertura previamente planificada; precisamente por ello, el Alto Tribunal concluye que, por tal motivo, aún cuando la selección de personal interino debe respetar los condicionamientos constitucionales de la actuación administrativa y, por ende, ha de llevarse a cabo con total respeto de los principios de objetividad e interdicción de la arbitrariedad, no puede extremarse la observancia del derecho consagrado en el artículo 23.2 de la Constitución Española, hasta el extremo de configurar necesariamente la provisión de personal interino como una oposición de acceso a la función pública de carrera.

No obstante lo anterior, no deja de ser menos cierto que el Tribunal Supremo ha concluido también que:

“Ante cualquier circunstancia o irregularidad por muy grave que sea ésta, prevalece siempre en la selección de personal laboral al servicio de la Administración pública la exigencia del cumplimiento de los principios constitucionales derivados de los artículos 14, 23.2 y 103.3 de la Constitución, de manera que no será posible, en ningún caso, incorporarse a la Administración bajo una relación jurídico laboral sin haber superado previamente un proceso selectivo al amparo de los citados principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.”

Como fácilmente podrá colegirse, si ésta es la conclusión que alcanza el Tribunal Supremo respecto de la cobertura de puestos de trabajo por el sistema de contratación laboral, con mayor motivo deberán regir estos principios en la selección de personal con carácter interino.

Estos principios de igualdad, mérito y capacidad encontrarían de esta manera su razón de ser, más allá de la dicción literal del texto constitucional, en el principio de objetividad (reconocido en el artículo 103.1 de la Constitución Española), exigiendo en el ámbito de las relaciones de empleo que la Administración no pueda reclutar

libremente a su personal; es decir, solamente podrán acceder al empleo aquellos ciudadanos que acrediten ser los más idóneos, de manera que el citado principio se constituye en proyección del Estado de Derecho (artículo 1.1 CE) y por ello, garantiza la existencia de una auténtica “neutralidad administrativa”, cuyo único fin es la satisfacción del interés general.

Como resume perfectamente, en este sentido, el Tribunal de Justicia de la Comunidad Valenciana, incluso en el caso del nombramiento de funcionarios de urgencia:

“es necesario que exista un conocimiento público de la necesidad de provisión del puesto, sus características esenciales y los requisitos exigidos para su provisión, de forma que haga posible la concurrencia que permita efectuar la selección de acuerdo con los principios de mérito y capacidad.”

De manera que la falta de publicidad impediría, en todo caso, la aplicación de dichos principios constitucionales, resultando evidente, por ello, la contrariedad a Derecho del acto de nombramiento y siendo procedente su anulación.

El análisis del asunto objeto del presente expediente permite deducir que no pueden entenderse adecuadamente observados los principios de igualdad, mérito y capacidad anteriormente señalados, al haberse optado por la contratación de unas personas que no habían superado previamente ningún procedimiento selectivo, expresivo de sus méritos y capacidad; habiéndose actuado, además, sin la debida publicidad que permitiese la concurrencia de otros posibles candidatos y, especialmente, habiéndose actuado prescindiendo de recurrir a una bolsa de trabajo específicamente convocada para la cobertura de dichos puestos de trabajo, compuesta por personas que, merced a su participación en un anterior procedimiento selectivo, si habían acreditado su mérito y capacidad para ocupar las plazas vacantes.

Tras el detenido análisis de la cuestión, efectuamos las siguientes recomendaciones:

1. Que se procediese a la anulación de los actos de selección y provisión de las seis plazas de auxiliar de biblioteca objeto del presente expediente, en virtud de lo prevenido en el artículo 62 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

- 2º. Que se procediese a la cobertura de dichas vacantes mediante el recurso a sistema de selección que asegure el respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad previstos constitucionalmente, como puede ser el recurso a la bolsa de trabajo constituida al efecto.

El Ayuntamiento de Torrent contestó argumentando la no aceptación de las recomendaciones.

Por otra parte, en la queja nº 081959, su autor manifestaba que figura en la bolsa de socorristas del Ayuntamiento de Rafal, así como en la lista de socorristas de Rafal que gestiona el SERVEF; en años anteriores, las vacantes se proveían a través de la bolsa, pero para este verano se ha acudido al SERVEF, que ha remitido al Ayuntamiento a una persona que, según el interesado, no está en la lista de Rafal.

Actualmente estamos a la espera de que el interesado formule alegaciones al informe del Sr. Alcalde-Presidente de Rafal.

En la queja nº 082020, un órgano sindical cuestionó la legalidad de unas bolsas internas existentes en cada hospital para cubrir bajas de menos de un mes por las siguientes razones: en primer lugar, no son objeto de publicidad y se incluyen en las mismas a personas con sólo presentar un “curriculum vitae”; en segundo lugar, no se respeta el orden y se llama siempre a determinadas personas, las que acumulando varias sustituciones de poco tiempo pueden acreditar mayor experiencia con vistas a integrarse en la bolsa general. El expediente se encuentra pendiente de resolverse.

Por otra parte, en las quejas nº 082441 y 082497, sobre titulación para el desempeño de puestos de trabajo de Especialistas en Integración Social, las reivindicaciones de las interesadas se centraban en lo siguiente: en el CAMP “Santa Faz” de Alicante, como en el “Peñarrubia” de Villena y en el “Vall D’Umbri” de Borriol existen los puestos de trabajo de cuidadores, cuyas funciones podemos resumir en la atención directa a los usuarios, que son discapacitados severos y profundos mayores de 16 años.

Además en “Santa Faz” existen los puestos de trabajo de Especialistas en Tareas Asistenciales y Recuperadoras (ETAR) cuyas funciones, además de la atención directa a los usuarios, comprenden la coordinación y supervisión de un grupo de cuidadores. Estos puestos de trabajo fueron tradicionalmente laborales y hace pocos años se funcionarizaron a través de la superación de cursos a tal fin, manteniendo, no obstante, la primitiva clasificación como grupo D (cuidadores) y C (ETAR).

Debemos también dejar constancia de la existencia en las Relaciones de Puestos de Trabajo de los denominados Educadores de Educación Especial, grupo C, cuyas funciones son las mismas que los cuidadores, es decir, la asistencia directa a discapacitados psíquicos en cualquier grado, pero que, por estar en edad escolar, son atendidos en aulas de educación especial en lugar de en CAMPs.

Sobre esta base, y teniendo en cuenta lo manifestado por el entonces Conseller de Bienestar Social, la Secretaría General de esta Consellería procedió a elaborar el Plan de Empleo del Sector de Discapacitados.

Así las cosas, resulta que no es necesario analizar ni justificar la conveniencia de la reclasificación a que se refiere el Plan de Empleo, pues la Consellería para la que prestaban sus servicios los cuidadores y ETAR, esto es, Bienestar Social, lo consideró conveniente y lo argumentó suficientemente en la correspondiente memoria.

El régimen jurídico de los Planes de Empleo está regulado en varias Disposiciones Adicionales de la vigente Ley de Función Pública Valenciana. En relación con la cuestión objeto de la queja, el art. 53 de la misma Ley, reconoce el derecho a la promoción interna.

Por último, el derecho a la carrera administrativa reconocido como tal a los funcionarios públicos en el art. 46.c) de la Ley de Función Pública Valenciana, y se desarrolla en el

art. 50, es decir, que el derecho a la promoción de los funcionarios está plenamente reconocido en la Ley de Función Pública Valenciana.

Con estos antecedentes el Consell llegó al Acuerdo de 16 de febrero de 2007, por el que se aprobaba el Plan de Empleo del sector de las personas con discapacidad. Dicho Plan, a lo que aquí interesa, ordenaba la redacción de unas nuevas relaciones de puestos de trabajo, así como lo siguiente:

“3. Proceso de integración del personal cuidador/a a EIS y de adaptación de la relación jurídica.

Para ser admitido al proceso de integración en el colectivo funcional de EIS y de adaptación de la relación jurídica se requiere:

a) Estar en posesión de la titulación académica correspondiente al grupo C, de las establecidas en el artículo 4 de la Ley de la Función Pública Valenciana o, en su caso, en el artículo 7.2 del II Convenio Colectivo del Personal Laboral al Servicio de la Administración Autonómica, en la fecha en que finalice el plazo de presentación de solicitudes para participar en la convocatoria.

Este requisito podrá ser suplido por el cumplimiento de cualquiera de los dos siguientes:

1. Tener una antigüedad de diez años en el grupo D en la fecha de publicación de este Plan de Empleo en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.
2. Tener una antigüedad de cinco años en el grupo D y superar el curso específico de formación previsto en el apartado 4.2.3 de este Plan.

b) Ser contratado/a laboral fijo/a o funcionario/a de carrera al servicio de la Administración del Consell, perteneciente al grupo de titulación y con la relación jurídica y situación que a continuación se indica:

1. Ser contratado/a laboral fijo/a o funcionario/a de carrera del grupo D y pertenecer al colectivo de Cuidador/a (...).”

Y respecto al personal interino, se dice:

“7.3. Al personal laboral temporal y funcionario interino que, a la fecha de la modificación de los puestos de Cuidador y de ETAR, se hallen desempeñando puestos de la citadas categorías, se le aplicarán las siguientes reglas:

a) Si está en posesión de la titulación académica exigida, se le nombrará funcionario interino de dicho grupo B, TIMS, o del grupo C, EIS, según proceda, con los efectos y toma de posesión del día en que lo realicen quienes sí hayan superado el proceso.

b) Si carece de la titulación a que se refiere el apartado anterior, cesará el día inmediato anterior a la fecha de efectos de la nueva clasificación del puesto, reincorporándose a su bolsa de trabajo en las condiciones que le correspondan.”

De lo expuesto se deduce, en primer lugar, que el personal fijo tiene un trato de privilegio en cuanto puede sustituir la falta de titulación adecuada para acceder al grupo C por determinados años de servicio, con o sin curso de adaptación, lo cual no se predica del personal temporal. Por otro lado, existe una fórmula de muy confusa redacción que dispone que el personal interino cesará con la fecha de efectos de la nueva clasificación de puestos reincorporándose a su bolsa de trabajo en las condiciones que le correspondan. ¿A qué bolsa se está refiriendo el Plan?; su bolsa es la de cuidadores.

La Resolución de 3 de julio de 2008, de la Dirección General de Administración Autonómica, por la que se constituyó la bolsa de empleo temporal para el nombramiento de funcionarios interinos, grupo C, sector administración especial, Especialista en Integración Social (EIS), para prestar servicios en la Residencia de Discapacitados Camp “Santa Faz” de Alicante, “Peñarrubia” de Villena y “Vall D’Umbri” de Borriol, dispone que:

“Tercero

1. Para formar parte de la bolsa se precisa estar en posesión de la titulación académica correspondiente al grupo C, conforme a lo establecido en el artículo 4 de la Ley de la Función Pública Valenciana y en el artículo 7.2 del II Convenio Colectivo del Personal al servicio de la Administración Autonómica.

La posesión de los requisitos se acreditará antes del nombramiento, en el plazo que a tal efecto se concede, salvo que ya consten acreditados e inscritos ante la Dirección General de Administración Autonómica; en cuyo caso bastará alegarlos e indicar cuándo y a qué efectos se presentó la documentación justificativa.

2. Asimismo, podrá formar parte de esta bolsa el personal que ocupe puestos de cuidador en los centros anteriormente mencionados y que resulte cesado como consecuencia del Plan de Empleo, cuando reúnan los requisitos de titulación exigidos.”

De este modo, al personal temporal que no reúna los requisitos de titulación carece de la posibilidad de ingresar en la bolsa de EIS, lo cual deja al descubierto la bolsa a la que se refiere el Plan de Empleo.

La lectura integrada de cuanto se ha expuesto hasta ahora revela que se ha dado un trato discriminatorio por razón de la relación jurídica que se mantiene con la Administración.

La Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público se refiere expresamente a los funcionarios interinos en su art. 10, disponiendo en su párrafo 5, que:

“A los funcionarios interinos les será aplicable, en cuanto sea adecuado a la naturaleza de su condición, el régimen general de los funcionarios de carrera.”

¿Qué caracteriza al interino? La temporalidad en el cargo, por lo demás, percibe las mismas retribuciones que los fijos, incluidos trienios, participan en elecciones sindicales, desempeñan las mismas funciones que los fijos, y tienen, en definitiva, las mismas obligaciones y derechos. Por tanto, entendemos que se da un trato injustificado y por tanto, atentatorio al principio de igualdad consagrado en el art. 14 de la Constitución.

No insinuamos que se les conceda un trato de favor para acceder a la condición de fijo, sino que se les de un trato igual que a los fijos a efectos de formar parte de la bolsa de EIS.

Los Tribunales y la doctrina han tratado la cuestión llegando a la conclusión de que el personal temporal tiene los mismos derechos y obligaciones que el fijo en lo que le sea consustancial.

Como consecuencia, y con fundamento en los antecedentes jurídicos referidos, recomendamos a la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas que adoptase las iniciativas pertinentes a fin de que las cuidadoras interinas puedan acceder a la bolsa de trabajo de Especialistas en Integración Social en las mismas condiciones de titulación y homologación, en caso de carencia de la misma, que las cuidadoras fijas.

En este momento, nos encontramos a la espera de recibir la contestación a esta recomendación.

5. Provisión de puestos de trabajo

La Junta de Personal de los Servicios Centrales de la Administración del Consell formuló escrito de queja nº 061488, en el que, en esencia, se denunciaba que:

- personal de las empresas públicas VAERSA y TRAGSA prestaba servicios en las dependencias de ciertas Consellerías, disponiendo de teléfono Ibercom y cuenta de correo electrónico del dominio “gva”, realizando sus trabajos bajo la dirección y régimen organizativo de funcionarios de la Generalitat.
- personal de otras empresas con las que algunos Departamentos autonómicos suscribieron contratos administrativos de asistencia y/o consultoría prestaban, en realidad, servicios en las mismas circunstancias citadas en el anterior párrafo.
- trabajadores autónomos también habían suscrito contratos administrativos de asistencia, llevando, asimismo, a cabo su trabajo en las referidas circunstancias.
- además de al Síndic de Greuges, habían puesto los hechos en conocimiento de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Efectuadas distintas y complejas diligencias de investigación, concluimos afirmando que si la Administración precisa de más efectivos de personal, lo que debe hacerse es una adecuada planificación de recursos humanos, creando los necesarios y proveyéndolos por los sistemas legales.

Nuestra Institución debe velar para que las Administraciones presten los servicios públicos de conformidad con lo establecido en la Constitución y en las Leyes, y no cuestiona el cómo se presten, admitiendo perfectamente que se presten acudiendo a las diferentes formas previstas en la Ley de Contratos del Sector Público.

Ahora bien, si se acude a una empresa del sector privado vía contratación administrativa, o del sector público vía encomienda de gestión, debe ser con respeto pleno a la legislación de contratos y a la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, nunca para pervertirlas y aportar efectivos humanos que responden a necesidades permanentes, y si son coyunturales, al funcionario interino.

Por ello, y en atención a lo expuesto, recordamos a todas la Consellerías el deber legal de respetar la legislación sobre empleo público, laboral y funcional sobre contratación administrativa y sobre encomiendas de gestión, evitando que personas que no tengan relación jurídica directa con las distintas Consellerías presten servicios en sus

dependencias, sometidas al régimen de dirección y organización de funcionarios públicos y realizando funciones propias de empleados públicos. Dicho recordatorio se remitió con la advertencia de que no ha sido posible determinar con rotundidad si ha incurrido o está incurriendo en las irregularidades descritas en el presente escrito. El mismo fue aceptado por todas las Consellerías.

Por otro lado, la queja nº 070564 se refiere a la puntuación en concurso de traslados en el Cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria - Especialidad Biología y Geología.

La Consellería de Educación convocó concurso de traslados de funcionarios docentes de los cuerpos de profesores de Enseñanza Secundaria, profesores técnicos de Formación Profesional, profesores de Escuelas Oficiales de Idiomas, catedráticos y profesores de Música y Artes Escénicas y profesores y maestros de Taller de Artes Plásticas y Diseño.

La interesada participó en calidad de profesora de enseñanza secundaria, especialidad biología y geología. Junto a la solicitud acompañó una relación de documentos relativos al baremo de méritos.

El Título de Doctora le fue valorado, pero no así las otras titulaciones universitarias, por lo que presentó una reclamación respecto a los resultados provisionales en la Dirección Territorial de Valencia que no fue atendida, por lo que la reprodujo frente a los resultados definitivos con idéntico resultado.

Examinados los informes remitidos a esta Institución por la Administración Educativa pudimos comprobar que la interesada no cometió ningún error, ni omisión, sino que expresamente indicaba que acompañaba la documentación acreditativa de las segundas titulaciones, y hay que suponer que así fue porque se le baremó el doctorado, y porque parece que, finalmente, sí existe el título de Licenciada en Ciencia y Tecnología de los Alimentos.

Aunque así no hubiera sido, si la Administración, al bastantear la documentación, hubiese observado la omisión de la documentación, debió requerir a la interesada para que la aportase, máxime cuando ésta advirtió de la omisión en dos ocasiones, de conformidad con lo dispuesto para estos casos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por todo lo anterior, recomendamos a la Consellería de Educación que procediese de oficio a revisar la puntuación otorgada a la interesada en el concurso de provisión de puestos de trabajo, en el sentido de reconocerle como segundas titulaciones universitarias las de Diplomatura en Tecnología de los Alimentos y Licenciatura en Ciencia y Tecnología de los Alimentos, aplicando las consecuencias que se deriven de la nueva puntuación otorgada a la adjudicación de puestos de trabajo. Esta recomendación no fue aceptada en informe razonado.

De otra parte, la queja nº 070974 tiene por objeto el exceso de contratos temporales en la Agencia Valenciana de la Salud.

Representantes de la FSS de CCOO-PV, STS-IV, FSP UGTE-PV formularon un escrito de queja sobre el asunto referido y se solicitó informe a la Consellería acerca del número de contratos efectuados fuera de plantilla (acumulaciones de tareas y atenciones continuadas) y sus duraciones. Sin embargo, durante la tramitación de la investigación Administración y Sindicatos llegaron a un acuerdo y, por tanto, concluimos la investigación.

En la queja nº 081252 se planteaba la integración de un enfermero de zona en el equipo de atención primaria.

Finalizada la correspondiente investigación, comprobamos que el derecho a la integración no es tal sino una mera expectativa que se ve condicionada a la puesta en común de la Consellería de Sanidad y de Economía, Hacienda y Empleo, frustrando los legítimos intereses de las personas afectadas, amén de distorsionar el funcionamiento de los Centros Sanitarios, pues es sabido que el régimen horario del personal sanitario de cupo y de zona es diferente al del resto. Son un cuerpo a extinguir, de integración voluntaria en los Equipos de Atención Primaria (disposición transitoria 2 y disposición final 1 del RD 137/84 y disposición transitoria 3 de la Ley 55/2003), con un sistema retributivo, dedicación y horario, distinto del régimen jurídico que resulta de aplicación al personal de Equipos de Atención Primaria.

Como consecuencia, recomendamos a las Consellerías de Hacienda, Economía y Empleo y de Sanidad que, dentro de sus respectivas competencias, lleven a cabo las acciones necesarias para que se pueda producir la efectiva integración del interesado en un Equipo de Atención Primaria, quedando a la espera de sus respuestas.

Por otra parte, en la queja nº 82680, sobre teletrabajo, el interesado manifiesta que está en situación de excedencia laboral en la Universidad de Valencia, donde era traductor-corrector, ya que padece agorafobia e hipersensibilidad al ruido, por lo que se le ha reconocido un 51% de grado de discapacidad. Se puso en contacto con el Servicio de Recursos Humanos de la Universidad de Valencia con el fin de reincorporarse a esa institución, solicitando realizar su trabajo desde casa a través de Internet. Para ello se apoyó en los siguientes argumentos que no fueron atendidos:

- La naturaleza de su trabajo permite esta alternativa perfectamente.
- La creación del teletrabajo es un 50% más barata que un puesto de trabajo presencial.
- En Ontinyent existe una Extensión Universitaria de la Universidad de Valencia, a la cual él podría estar adscrito.

La Universidad manifiesta en su informe que, aun cuando la propuesta es sugerente, no se encuentra prevista en la legislación vigente, así como que existen dudas jurídicas en cuanto a la posibilidad del reingreso, ya que cuando el promotor de la queja solicitó la excedencia existía un plazo máximo de cinco años, transcurridos los cuales no solicitó la prórroga. Por otra parte, interesamos informe del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales sobre la posibilidad de considerar la propuesta del interesado como adaptación del puesto de trabajo; sin embargo, el informe indica que al no ser una persona en activo en la Universidad no puede emitir dicho informe. En este momento, el expediente se encuentra pendiente de resolverse.

6. Retribuciones

El autor de la queja nº 071538 solicitó la asignación del componente retributivo relacionado con la formación permanente del profesorado (abono de sexenios). No obstante, hasta la fecha de interponer su queja, y a pesar de haber transcurrido más de un año, no había sido resuelta su solicitud. El incumplimiento de los plazos y la falta de resolución suponen la vulneración del ordenamiento jurídico. Por tanto, queda acreditado un retraso en la tramitación del expediente.

La falta de cumplimiento de los plazos para resolver expedientes conlleva la inobservancia de la normativa aplicable al respecto. En efecto, se vulnera lo dispuesto en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que determina que el plazo máximo en el que debe notificarse por la Administración la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

El Decreto 157/1993, de 31 de agosto, del Gobierno Valenciano, regula el componente retributivo relacionado con la formación permanente del profesorado y la realización de otras actividades para la mejora de la calidad de la enseñanza; en tanto que la Orden de 10 de junio de 1994 de la Consellería de Educación y Ciencia regula la acreditación y valoración de las actividades para la mejora de la calidad de la enseñanza que, al efecto del complemento específico, realicen los funcionarios docentes que imparten enseñanzas de régimen general no universitario.

El plazo de resolución de la asignación del componente retributivo relacionado con la formación permanente del profesorado es el general de tres meses previsto en el artículo 42.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y el sentido del silencio, positivo, de conformidad con lo establecido en el art. 43.2 de la misma Ley. Por tanto, la resolución que se dicte, debida en todo caso, deberá serlo en los términos a que se refiere el mismo art. 43 en su apartado 4.a), es decir, confirmando el silencio positivo.

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

Pero es más, no es necesario apurar los plazos máximos para resolver y notificar, sino que, poniendo en práctica el principio de eficacia que el artículo 103.1 de la Constitución Española encomienda a las Administraciones Públicas, los plazos deben reducirse al mínimo, lo que reitera el artículo 3.2 de la referida Ley 30/1992 al señalar que las Administraciones Públicas se rigen en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio al ciudadano, y el artículo 60 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, declara que la Administración Pública de la Generalitat se organiza y actúa conforme a criterios de eficacia.

En el informe de la Administración se indica que el interesado no acreditó debidamente su formación. Al respecto, es de señalar que la solicitud se presentó el 6 de febrero de

2007 y hasta cuatro meses después no fue remitida al Registro de Personal docente, y recordar que la tan citada Ley 30/1992 establece en su art. 71.1 que si la solicitud no reúne los requisitos legalmente establecidos, la Administración deberá requerir al interesado para que la subsane.

Por tanto, recomendamos a la Consellería de Educación que, a la mayor brevedad posible, resolviese la solicitud en los términos antedichos, abonándole el complemento con los intereses a que se refiere el art. 17 de la Ley de Hacienda Pública Valenciana.

De otra parte, la queja nº 080704 versa sobre los desplazamientos inferiores a 30 km. por razones de trabajo. El interesado tenía plaza y destino en el IES “Montserrat Roig” de Elche, sito en la C/ Carlet nº 2, como profesor de enseñanza secundaria, especialidad educación física. Su jornada de trabajo la presta en la sede del IES a excepción de:

- los lunes la comienza en el IES, se desplaza a la Piscina Municipal “El Pla”, a 4,69 km. del centro de trabajo y vuelve a éste.
- los martes, jueves y viernes debe realizar un trayecto, bien de ida o de vuelta, entre la Ciudad Deportiva de Altabix, a 3,67 km. y el IES.

Por tanto, se desplaza en vehículo propio un total de 20,39 km. semanales.

Solicitó a la Consellería de Educación el abono de los gastos de transporte como consecuencia de tales desplazamientos, siéndole denegada haciendo una lectura integrada de los arts. 4 y 5 del Decreto sobre indemnizaciones por razón del servicio y gratificaciones por servicios extraordinarios del siguiente modo:

“Artículo 5. Gastos de transporte.....4. Los desplazamientos a los que se refiere el apartado 4 del artículo 4 darán lugar a indemnización por gastos de transporte, que excepcionalmente podrán realizarse en taxi cuando se realicen dentro del mismo término municipal.

Artículo 4.

4. Los desplazamientos por razones de trabajo dentro del término municipal, o a distancias inferiores a treinta kilómetros del mismo, no devengarán indemnización alguna en concepto de restauración y de otros gastos. Excepcionalmente y previa autorización expresa de comisión de servicio, podrá devengarse indemnización en dichos desplazamientos.”

Pero esta interpretación no se corresponde, a nuestro juicio, con las reglas hermenéuticas de las normas jurídicas que establece el art. 3 del Código Civil:

“Las normas se interpretarán según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos, y la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquellas”.

A nuestro parecer, dietas y gastos de transporte son dos conceptos diferentes que se enmarcan dentro del concepto, más amplio, de indemnizaciones por razón del servicio (como la residencia eventual, asistencia a Tribunales, etc.). La dietas, a su vez, comprenden tres subconceptos: hospedaje, restauración y otros gastos, pero no los gastos de transporte; los desplazamientos a menos de 30 km. del centro de trabajo no dan lugar ni a restauración, ni a otros gastos.

Los gastos de transporte son a cargo de la Generalitat, sin límite, máximo o mínimo, de distancia, pero es más, la norma aplicable lo dice expresamente:

“Los desplazamientos a los que se refiere el apartado 4 del artículo 4 (es decir, de menos de 30 km.) darán lugar a indemnización por gastos de transporte.”

Así pues, y en atención a lo expuesto, recomendamos a la Consellería de Educación que abonase al interesado los gastos del transporte que realizara para impartir docencia, de conformidad con lo que dispone el Decreto 247/1997. La recomendación fue aceptada.

Por otra parte, la queja nº 081476 tiene por objeto el reconocimiento y abono de trienios a docentes interinos. FETE-UGT-PV se quejó que, a pesar que el Estatuto Básico del Empleado Público reconoció al personal interino el derecho a percibir trienios desde su entrada en vigor (13 de julio de 2007), en mayo de 2008 había centenares de docentes sin percibirlos.

Solicitado informe a la Consellería de Sanidad ésta lo emitió y, en síntesis, relataba el procedimiento llevado a cabo para el reconocimiento. De una parte, se constataron los servicios previos que figuran en la base de datos de nóminas, ofreciendo un plazo de reclamaciones o de aportación documental de servicios prestados en otras Administraciones; 5.315 no lo hicieron, son los casos resueltos; 1.753 si lo hicieron y, según el informe, recibirían las resoluciones en septiembre y octubre de 2008.

En el trámite de alegaciones al informe de la Consellería, la central sindical nos indicó que dichos plazos no habían sido respetados, por ello, solicitamos una ampliación del informe inicial, el cual hemos recibido y trasladado a los interesados a fin de que aleguen lo que estimen pertinente.

Por último, en la queja nº 080571 se solicita el abono de trienios por servicios previos. La interesada es funcionaria de carrera de la Generalitat, perteneciente al grupo D y tomó posesión el 1 de octubre de 2007; hasta entonces, había prestado servicios como funcionaria interina en la Generalitat desde el año 1990.

Con la entrada en vigor del Estatuto Básico del Empleado Público, el 22 de mayo de 2007, solicitó el devengo de las cantidades correspondientes a trienios por los servicios prestados a través de la página web habilitada por la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas.

Durante la tramitación del expediente de queja, la Administración procedió a reconocer y a abonar los trienios a la interesada.

7. Jornada, horario, permisos y licencias

Las demoras en la resolución de las solicitudes de reducción de jornada fue objeto de la queja nº 070469, en la que se denunciaba que determinado cambio normativo había propiciado que las solicitudes de los permisos que contempla la legislación vigente para la conciliación de la vida laboral y familiar en lugar de resolverse en uno o dos días

tardaban en hacerlo meses; en ocasiones, cuando las circunstancias que justificaban las peticiones ya habían desaparecido.

Con la información recabada de la Consellería de Sanidad llegamos a la conclusión de que el cambio de normativa, que había provocado los retrasos en la concesión de los permisos, era de carácter presupuestario, así pues solicitamos datos al respecto a la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo.

La conclusión fue que hasta el 24 de mayo de 2006 todas las reducciones de jornada solicitadas se habían tramitado y resuelto desde el mismo momento de la petición del trabajador, ya que el lapso de tiempo en el que el trabajador solicitante no prestaba servicios se cubría con un contrato de sustitución parcial en el mismo puesto de trabajo (contrato de interinidad).

Fue a partir del 25 de mayo de 2006 cuando se modifica la modalidad contractual para reclutar a aquellas personas que hayan de realizar sustituciones por causa de las reducciones de jornada, optándose por contratos eventuales, que a diferencia de los de sustitución, no tiene puesto en la plantilla, conforme a lo dispuesto en el art. 9.3.c) del Estatuto Marco para el del personal estatutario de los servicios de salud.

Esta nueva modalidad contractual tarda en surtir efectos varios meses desde la solicitud de la persona interesada, porque comienza con la tramitación del expediente desde el propio centro, se remite a los Servicios Centrales de la Consellería de Sanidad (Direcciones Generales de Recursos Económicos y de Recursos Humanos) para que se informe acerca de la suficiencia financiera y de la necesidad de cubrir el defecto de jornada por tratarse de puestos de atención directa sanitaria y, por último, se remite a la Dirección General de Presupuestos y Gastos, dependiente de la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo, para la emisión del preceptivo informe favorable. El cambio de modalidad se plasmó en el cambio de aplicación informática desde el PERSA al MASTIN.

Como consecuencia de las diligencias de investigación efectuadas, llegamos a las siguientes conclusiones:

- El empleado público tiene derecho a las reducciones de jornada legalmente previstas y siempre si la Administración no resuelve la petición en el plazo de un mes.
- Tales reducciones no son totalmente disponibles, sino que, según los casos, se encuentran supeditadas a garantizar derechos constitucionalmente de rango superior, como el de la salud.
- Las normas reglamentarias no pueden, de modo genérico y arbitrario, establecer criterios uniformes para el ejercicio de tales derechos.
- En la aplicación del derecho a la reducción de jornada deben contemplarse las circunstancias concretas del hecho que da lugar a las mismas. La diligencia en la concesión de las reducciones debe ser extrema en casos en los que el supuesto de hecho aparezca de forma súbita (vgr. accidente, diagnóstico de enfermedad grave, bien en el

familiar o allegado, bien el cuidador del mismo), y puede ser más laxa, sin superar el plazo del mes, para resolver en los restantes casos (vgr. familiar que ya necesita cuidados, dedicación a los hijos menores, etc.).

- Los medios telemáticos deben ser utilizados para reducir al máximo los plazos de resolución de las peticiones.

Así pues, recomendamos a las Consellerías de Economía, Hacienda y Empleo y de Sanidad, en base al principio de coordinación a que se refiere el art. 103.1 de la Constitución, que adoptasen las iniciativas normativas y de gestión necesarias para que las reducciones de jornada, tendentes a conciliar la vida personal y laboral, sean efectivas en el plazo más inmediato posible; esta recomendación fue aceptada.

En la queja nº 071726 se exponía que, tras haber presentado una petición relativa al establecimiento de turnos rotatorios en la Biblioteca Municipal de San Vicente del Raspeig, y no haber obtenido respuesta al efecto, considerándola pues denegada por silencio administrativo, interpuso el oportuno recurso de reposición ante ese Ayuntamiento sin haber obtenido contestación expresa al mismo.

En concreto, se denunciaba que como consecuencia del sistema de distribución de turnos establecido por ese Ayuntamiento, los turnos de trabajo habían devenido firmes, de manera que parte de los empleados prestaban sus servicios, exclusivamente, en horario de mañana, mientras que el resto lo hacían en horario de tarde.

En los escritos presentados, los promotores de los expedientes de queja solicitaban de la Administración que se retornase al sistema de turnos rotatorios, de manera que todos los empleados trabajasen, rotatoriamente, en los turnos de mañana y tarde, de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo sobre condiciones de trabajo de los empleados del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig y sus organismos autónomos.

En relación con este asunto, resulta preciso recordar que el Estatuto Básico de los Empleados Públicos no realiza diferenciación alguna de los derechos de los distintos empleados públicos en función de la naturaleza de su vínculo con la Administración, lo que unido a la consagración de los principios de igualdad y no discriminación reconocidos constitucionalmente, y legalmente en el ámbito de la función pública, abona la conclusión que el sistema de turnos debería haberse establecido, ya “ab initio” sobre la base de dicho principio de no discriminación, dando oportunidad a todos los empleados públicos (funcionarios o no) a optar por el horario laboral de su preferencia y, en caso de imposibilidad por identidad de opción, a establecerse sistemas de determinación basados en criterios de estricta igualdad, como es el caso solicitado por los interesados de los turnos rotatorios.

Sobre la base de dichos razonamientos, esta Institución no podía compartir la postura sostenida por la Administración sobre la necesidad de postergar la adopción de sistemas igualitarios por la necesidad de proceder a su negociación con los representantes de los trabajadores, al implicar el cambio en el horario de trabajo de parte de los empleados públicos; y ello, en la medida en la que nos encontramos ante una situación anómala,

vulneradora de los derechos de los empleados públicos, al no respetarse el principio de igualdad, que debería ser removida.

En consecuencia, formulamos al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig la recomendación de que procediese a modificar el sistema de turnos de trabajo establecidos en la Biblioteca Municipal, de manera que se garantice la asignación de horarios de trabajo a todos los empleados públicos que prestan sus servicios en el mismo, sobre la base del principio de igualdad; esta recomendación fue aceptada.

Por otro lado, la Federación de Enseñanza de CC.OO. manifestaba, en la queja nº 080064, que se llegó a un Acuerdo con la Consellería de Educación a fin de que se promulgase un Decreto para la regulación de determinadas condiciones de trabajo del personal no docente.

Finalizamos la investigación al comprobar la publicación de la norma reglamentaria interesada, concretamente, el Decreto 7/2008 del Consell, por el que se regula los permisos y licencias del personal docente no universitario dependiente de la Consellería de Educación.

En la queja nº 082307, sobre la concreción horaria de la reducción de jornada por cuidado de hijos, la interesada pretendía acumular en distintas jornadas la reducción de jornada por cuidado de hijo, de modo que con tal acumulación disfrutaría de días libres.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad, la cual nos dijo lo siguiente:

“De conformidad con las instrucciones recibidas de la Dirección General de Recursos Humanos de nuestra Consellería de Sanidad de 16.04.2007, en concreto permisos punto 8, en donde se regula este permiso queda redactado: "para cuidar, por razones de guarda legal y por tener a su cuidado directo a algún menor de doce años..., el personal tendrá derecho a una reducción de hasta la mitad de su jornada de trabajo, con disminución proporcional del salario", no reflejándose la posibilidad de acumulación de jornadas completas, hecho que ocurre por ejemplo en el punto anterior de esta instrucción para el permiso de la hora de lactancia.

Mediante oficio de la dirección del centro se informó a la interesada que en la normativa de aplicación no se contempla la posibilidad de "acumulación de jornadas"; Verbalmente desde el departamento de personal se le indicó que podía elegir la franja de horario (1º ó 2º parte de la jornada) pero con carácter diario.

Desde la jefatura del departamento de personal se le informó igualmente de nuestro "protocolo interno del departamento aprobado en su día por consenso entre la dirección y los representantes legales de los trabajadores para los cambio diarios y puntuales del turno que son autorizados desde la supervisión de enfermería correspondiente. “

Considerando ajustada a Derecho dicha respuesta, dimos por finalizada la investigación.

8. Otras cuestiones relativas al empleo público

8.1. Conciliación de la vida laboral y familiar

La queja nº 071108 tenía por objeto una convocatoria efectuada por el Vicerrectorado de Extensión Universitaria para “la Escuela de Verano de la Universidad de Alicante”, y el interesado manifestó su disconformidad con el sistema de destinatarios de dicha convocatoria, al relegarse a un segundo plazo, con carácter excepcional y siempre en caso de existencia de vacantes, la posible inscripción de los hijos/as del personal no perteneciente al colectivo universitario que desempeñen su actividad laboral en la Universidad de Alicante, por lo que se estaba produciendo una discriminación hacia este colectivo.

Como consecuencia de la vigencia de dicho sistema, sus tres hijos no pudieron beneficiarse de dicha convocatoria al trabajar su mujer en la “Sociedad de Relaciones Internacionales de la Universidad de Alicante” y no ser, por lo tanto, personal perteneciente al colectivo universitario en el sentido establecido por las bases de la convocatoria, por un lado, y haberse cubierto las plazas ofertadas por los hijos del personal perteneciente al colectivo universitario (PDI, PAS y alumnos y alumnas), por otro lado.

De la lectura de los documentos obrantes en el expediente de queja se deduce que, la Universidad de Alicante, en el ejercicio de sus competencias, y en aras al desarrollo de funciones de promoción social y de compatibilización de la vida familiar y laboral de sus empleados, procedió a poner en marcha y ofertar a sus empleados una escuela de verano a la que pudiesen acudir los hijos/as de estos últimos.

Desde este punto de vista, las bases de la convocatoria resultaban claras a la hora de considerar destinatarios de dicha convocatoria a los hijos e hijas de los empleados públicos y alumnos de la Universidad, en cuanto personal dependiente de la misma, respecto de quien esa Institución debe satisfacer las anteriores funciones de promoción y compatibilización.

En este sentido, y a la hora de resolver la presente reclamación, hay que tener en cuenta que el interesado procedió a presentar su petición, sin recurrir las bases de la convocatoria, que de este modo pasaron a ostentar la condición de firmes en cuanto consentidas.

En el caso analizado en el presente expediente de queja, resulta claro tanto que el interesado no procedió a la impugnación de la convocatoria de referencia, de manera que la participación en las mismas constituyó un inequívoco acto de aceptación de sus bases, como que la Universidad, una vez que procedió a la resolución de las solicitudes cursadas, actuó conforme a lo establecido en ellas.

Del mismo modo, no es posible deducir en la presente hipótesis, que la Universidad de Alicante, al establecer los criterios de admisión en la Escuela de Verano, haya incurrido en la vulneración de disposiciones jerárquicamente superiores, que permitirían, según la jurisprudencia, entrar en el examen de la validez de la convocatoria de referencia.

Y ello, en la medida en la que la Administración implicada procedió a dar acceso a la convocatoria de referencia a todo el personal vinculado a la Universidad en condiciones de igualdad, de acuerdo con lo prescrito en nuestra Constitución, en la Ley 7/2007, de

12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, y en el artículo 17 de la Ley 9/2003, de 2 de abril, de Igualdad entre hombres y mujeres.

En este sentido, no puede entenderse vulnerados los derechos de aquellas personas ajenas, desde un punto de vista laboral, a la Universidad de Alicante, ya que respecto a las mismas aquella no vendría vinculada a ofrecer dichos servicios de Escuela de Verano en régimen de igualdad, correspondiendo, en todo caso, su prestación, a las entidades de quienes dependan funcionalmente.

Es precisamente por las anteriores circunstancias por lo que la extensión del derecho a la asistencia a los cursos de verano de los menores del personal no perteneciente al colectivo universitario que desempeñase su actividad laboral en la Universidad de Alicante se configuraba por las bases como una situación excepcional o graciable, no susceptible de generar derechos a los miembros de dicho colectivo.

Sentado lo anterior, y no obstante ello, esta Institución en cuanto garante de la aplicación de las previsiones contenidas en la anteriormente citada Ley 9/2003, de 2 de abril, para la igualdad entre hombres y mujeres, ex artículo 53 de la misma, no puede dejar de destacar la necesidad de que, de acuerdo con las previsiones de la misma, se proceda a dar solución a los problemas de compatibilización de la vida laboral y familiar que presenta también el colectivo no perteneciente al colectivo universitario que desempeña su actividad laboral en la Universidad de Alicante.

Desde este punto de vista, y aun partiendo de la independencia de este personal respecto de la Universidad de Alicante y su dependencia funcional respecto de determinadas Fundaciones, esta Institución no puede sino señalar que nos encontramos ante un conjunto de personas que, de hecho, prestan sus servicios en el ámbito de la comunidad universitaria, integradas espacialmente en el Campus de esa Universidad y que, por otra parte, la Universidad de Alicante es miembro de las Fundaciones para quienes dichas personas prestan sus servicios laborales.

En atención a lo anterior, y sin menoscabo de lo afirmado hasta este momento sobre la independencia funcional de dichos trabajadores respecto de la Universidad de Alicante y la correcta actuación realizada por ésta, sería conveniente que se impulsasen los convenios de colaboración que resultasen pertinentes con las distintas Fundaciones ubicadas en el Campus Universitario, al objeto de que se integrase en la oferta de curso de verano a todo el personal que forma parte efectiva de la Comunidad Universitaria, con independencia de su concreta dependencia funcional, en la medida en la que la Ley impone a todos los organismos la función de remover los obstáculos que pudieran impedir la adecuada compatibilización de la vida laboral y familiar.

Por cuanto antecede, formulamos a la Universidad de Alicante la sugerencia de que, en el marco de sus competencias, impulsase la conclusión de convenios de colaboración con las distintas Fundaciones ubicadas en el Campus Universitario de San Vicente del Raspeig, al objeto de que se integre en la oferta de curso de verano a todo el personal que forma parte efectiva de la Comunidad Universitaria, con independencia de su concreta dependencia laboral. La Universidad de Alicante aceptó nuestra sugerencia.

8.2. Formación

El promotor de la queja nº 071606 manifestaba que es personal docente y ejerce la docencia en horario vespertino, por lo que se considera agraviado en el acceso a los cursos de formación ofertados por los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos (en adelante, CEFIRES) al coincidir el horario de los mismos con el desarrollo de su actividad docente.

En el informe requerido a la Consellería de Educación, se detallaba la siguiente información:

“En el Anexo I se muestra un listado con 412 cursos a los que puede asistir los docentes que tienen clase exclusivamente por la tarde. De un total de 1.965 cursos que se han gestionado desde la red de CEFIRE viene a ser algo más del 20% del total de cursos

Por otra parte se informa que los cursos no son las únicas modalidades de formación que son gestionadas por el Servicio de Formación del Profesorado, existen los grupos de trabajo, cuyo horario es determinado por los componentes del mismo y que en el 2007 se formaron 1.529 de ellos.”

En el escrito de alegaciones que formuló el interesado, amplió el inicial de queja alegando no sólo sobre los horarios de celebración de los cursos organizados por los CEFIRES, sino también recogiendo otros aspectos relativos a los criterios de admisión a los cursos; a la existencia de otros cursos de formación que organizan los centros para el personal docente; a la valoración que de las actividades formativas se realizan en los procesos de acceso a la función pública docente o en los procesos de movilidad, o en la percepción del componente retributivo relacionado con la formación permanente del profesorado.

Los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos (CEFIRE) de la Comunidad Valenciana son los órganos de la administración educativa para la formación permanente del profesorado de enseñanza no universitaria de régimen general y especial.

La actuación de los Centros de Formación, Innovación y Recursos Educativos se desarrolla de acuerdo con el Plan Anual de Formación, establecido por la Consellería de Educación. Dicha actuación se realiza de manera coordinada con los centros educativos adscritos al Centro de Formación, Innovación y Recursos Educativos y otros servicios de soporte del sistema educativo.

En efecto, los Centros de Formación tienen capacidad dentro de su ámbito funcional competencial para organizar, realizar el seguimiento y evaluar el desarrollo de las acciones formativas dentro de su ámbito de gestión y en el marco del Plan Anual de Formación de la Consellería.

Con fundamento en las actuaciones que obran en el expediente, se considera que el derecho constitucional a la formación continuada y permanente de los empleados públicos, el cual tiene una especial relevancia en la carrera administrativa del personal como elemento estratégico en el establecimiento de un servicio público de calidad y, en

el caso concreto, una educación de calidad, se encuentra perfectamente garantizada y respaldada por la diversidad de la oferta formativa en la que el personal docente puede participar.

En consecuencia, procedimos al cierre de su expediente, puesto que del detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no dedujimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen derechos constitucionales y/o estatutarios.

Finalmente, en la queja nº 081812, el Presidente de la Junta de Personal del IVAJ manifestaba que en dependencias del IVAJ, desde hace años, prestan servicio personas no vinculadas con dicho Organismo por ninguna relación jurídica directa; se trata de personas con relación laboral con empresas consultoras o de servicios que han sido contratadas a través de los mecanismos de la Ley de Contratos del Sector Público, por ejemplo “Asociación Provivienda”.

Recibido el informe recabado a la Administración afectada y las alegaciones del interesado, el expediente de queja se encuentra pendiente de resolver.

8.3. Salud laboral

La autora de la queja nº 080366 manifestaba que es personal laboral fijo de la Generalitat Valenciana en el Instituto Valenciano de Investigaciones Agrarias, con sede en Moncada y que debido a su estado de salud, solicitó el cambio de puesto de trabajo por motivos de enfermedad; se le reconoció el derecho a cambio de puesto en el mismo municipio de Moncada, por resolución del Director General de Administración Autonómica.

La titular de la queja reiteraba, como ya lo hizo ante esa Administración que, debido a su estado de salud, en ocasiones tiene que desplazarse en silla de ruedas y en otras ocasiones deambula con muletas, por lo que teniendo su domicilio habitual en Valencia, le supone una gran dificultad desplazarse a otra localidad para desempeñar su puesto de trabajo.

La Consellería de Justicia y Administraciones Públicas alegó que en ese momento no existían plazas vacantes.

Del contenido de dicho informe le dimos traslado a la autora de la queja, al objeto de que si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, en el sentido de solicitar la mediación de esta Institución habida cuenta:

“que la resolución del Director General de Administración Autonómica de 3 de enero de 2008 no había tenido en cuenta la dificultad física de desplazamiento en general, y en especial a otro municipio para desempeñar sus funciones como personal de la Generalitat, habida cuenta su estado de discapacidad. Asimismo, tras haber agotado la situación de dos ILT de 12 meses cada una, el INSS podría proceder automáticamente bien al alta o a una incapacidad total lo que supondría extinción del contrato según el artículo 17 del II Convenio de Personal Laboral y el consiguiente perjuicio económico, todo ello teniendo en cuenta que se le ha reconocido un cambio de puesto de trabajo si bien no se le ha asignado efectivamente el mismo.”

Asimismo, aportó, como ya lo hizo también ante esa Administración, documentación justificativa de agravamiento de su situación de discapacidad, como así resulta del reconocimiento reciente en la que se declara una discapacidad del 65% y una movilidad reducida con 7 puntos.

La cuestión esencial era la de que si no se le concedía la adaptación perdería su condición de personal laboral fijo al servicios de la Generalitat, ya que de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de la Seguridad Social la relación laboral quedaría extinguida, y sólo tendría derecho a una pensión por invalidez permanente total del 55% de su base reguladora.

Analizada con detenimiento la normativa en vigor, resulta una obligación de la Administración la adaptación del puesto de trabajo o la asignación, dentro de la organización y cuando ello sea viable, de cometidos alternativos, a todo aquel personal laboral a los que les ha sobrevenido una determinada incapacidad física o psíquica para desarrollar su trabajo habitual, o una especial sensibilidad a los riesgos derivados del mismo, al objeto de que su esfuerzo pueda seguir siendo útil y eficiente, evitando en lo posible su incapacitación laboral.

Para ello, se instrumenta un procedimiento contemplado en el Acuerdo de 29 de enero de 1997, II Convenio Colectivo del Personal Laboral al Servicio de la Administración Autonómica, mediante el cual, cuando un trabajador se encuentre en una situación de capacidad disminuida, se procederá a adaptar las condiciones del puesto de trabajo o, si ello no fuera adecuado o suficiente, se intentará dedicarle a otras tareas que sean idóneas y en las que pueda seguir siendo útil al servicio público, bien en el mismo puesto realizando una adaptación, o bien cambiándole de puesto a otro vacante.

En este sentido, se entiende como un derecho del solicitante, correspondiendo a la Administración la labor de ofertar los puestos de trabajo convenientes, atendiendo a las características del interesado, no correspondiéndole a éste la facultad de solicitar una plaza determinada, sino la de aceptar o no las plazas que le son ofertadas por la Administración.

A mayor abundamiento, la jurisprudencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana viene expresándose en el sentido que la inexistencia de vacantes no puede ser excusa para no recolocar al trabajador, habiendo reconocido el derecho de los trabajadores a no prestar sus servicios manteniendo la retribución en tanto persista la imposibilidad de cumplimiento de la sentencia condenatoria por dicha falta de vacantes.

Por cuanto antecede, se recomendó a la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas que, en situaciones como la analizada, buscara una vacante adecuada al personal al servicio de la Generalitat con ocasión de las solicitudes de cambio de puesto por enfermedad.

La resolución fue aceptada al concedérsele un puesto de trabajo en Valencia, en el ámbito de la Consellería de Industria, Comercio e Innovación Tecnológica.

VII. SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES

1. Introducción

Las quejas formuladas por la ciudadanía sobre esta materia durante el 2008 ascienden a un total de 325 quejas, lo que representa el 8% del total de quejas presentadas.

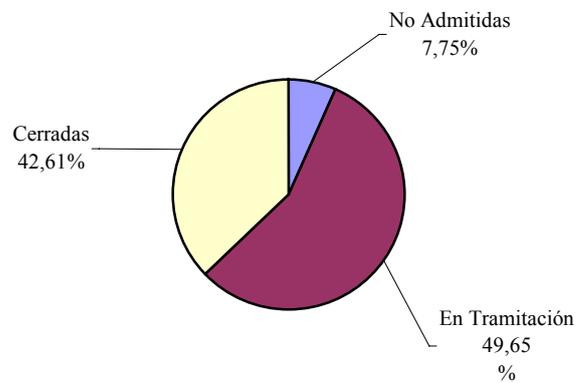
De las 325 quejas presentadas, sólo se han inadmitido 22, lo que representa el 6,7%, y se han cerrado un total de 121 quejas (37,23%), de las cuales 91 se han solucionado de forma favorable para el ciudadano.

En materia de servicios y régimen jurídico de las Entidades Locales se han dictado un total de 26 recomendaciones, de las cuales 23 han sido aceptadas por las Administraciones Públicas a quienes iban dirigidas.

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

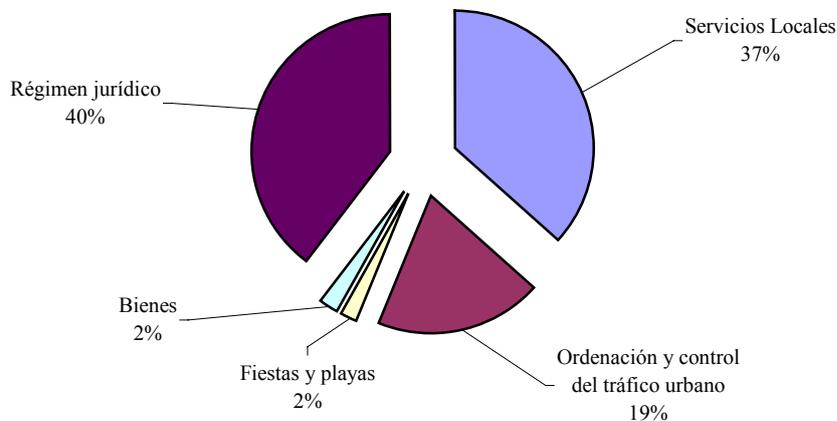
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	22	7,75%
En Tramitación	141	49,65%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	141	49,65%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	121	42,61%
♦ <i>Por solución</i>	42	14,79%
♦ <i>Se solucionará</i>	19	6,69%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	31	10,92%
♦ <i>Otros Motivos</i>	3	1,06%
♦ <i>Resoluciones</i>	26	9,15%
• Aceptadas	23	8,10%
• No Aceptadas	3	1,06%
Total Quejas	284	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Servicios y Régimen Jurídico	Quejas
Servicios	104
<i>Suministro de agua potable</i>	26
<i>Obras públicas</i>	13
<i>Vías públicas urbanas</i>	18
<i>Recogida de residuos sólidos urbanos</i>	12
<i>Limpieza pública</i>	4
<i>Sanidad local</i>	3
<i>Transporte colectivo urbano de viajeros</i>	4
<i>Otros servicios municipales</i>	24
Ordenación y control del tráfico urbano	55
<i>Ordenación del Tráfico urbano</i>	22
<i>Expediente sancionadores</i>	33
Fiestas y playas	6
<i>Explotación y uso de instalaciones náuticas</i>	3
<i>Sin Determinar</i>	3
Bienes	6
<i>Utilización y explotación</i>	3
<i>Investigación, deslinde y recuperación del dominio público</i>	3
Régimen jurídico	113
<i>Responsabilidad patrimonial</i>	17
<i>Contratación</i>	3
<i>Asociaciones de vecinos</i>	5
<i>Derecho de petición</i>	74
<i>Otras quejas de Régimen Jurídico</i>	14
Total área de Servicios y Régimen Jurídico	284



3. Servicios

3.1. Suministro de agua potable

El autor de la queja nº 080620 denunciaba que en la urbanización donde reside no existe suministro de agua potable; las edificaciones existentes son legales y en esa situación están más de 40 viviendas; anteriormente, se les suministraba a través de camiones cuba, que ya no prestan el servicio.

Se añadía que la urbanización sólo dista 3 km. de las redes municipales, y tras muchos años solicitándolo, no se ha realizado actuación alguna para extender el servicio de abastecimiento de agua a tales viviendas; además, los vecinos estarían dispuestos a colaborar económicamente en la implantación del servicio.

Con motivo de dicha denuncia, se requirió al Ayuntamiento de Alfarf que remitiera la siguiente información:

- La situación urbanística de la zona en la que reside el interesado, en particular, su clasificación, calificación, existencia de planes diferidos o programación para su desarrollo y legalidad de las construcciones existentes.
- Informe sobre si la extensión del suministro de agua es posible y en qué términos, señalando si existe algún estudio o iniciativa para su implantación, así como los mecanismos para ello (cuotas de urbanización, contribuciones especiales, etc).
- Detalle de las razones por las que no se realiza un suministro alternativo provisional (camiones cuba) como anteriormente.

En contestación a dichas cuestiones, el Ayuntamiento nos dijo lo siguiente:

- En las Normas Subsidiarias Municipales, aprobadas por Comisión Territorial de Urbanismo el 22/12/1988, la zona de l'Almaguer se clasifica como Suelo Urbano, calificándose como Residencial Abierta de Baja Densidad o Extensiva.
- La extensión del suministro de agua a través de la compañía concesionaria ha sido considerada inviable porque la longitud de las redes de abastecimiento que deberían realizarse supera los 4,700 metros, y por la necesidad de implantar un depósito en la zona de nueva construcción, e incluso por la deficiencia de recursos hídricos.
- El Ayuntamiento ha hecho gestiones con una empresa promotora que pretende la explotación de un pozo de su propiedad, próximo a la Subzona de l'Almaguer, contemplando, entre otros, el suministro de las viviendas existentes.

A la vista de lo actuado, esta Institución procedió a formular la correspondiente resolución en base a las siguientes consideraciones:

El servicio de abastecimiento de aguas es un servicio obligatorio y mínimo de competencia municipal: así se deduce de la lectura de los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de la Ley de Bases de Régimen Local (LRBRL), que imponen a los municipios la prestación de una serie de servicios, y entre ellos, el abastecimiento domiciliario de agua potable.

Cabe añadir que el artículo 86.3 establece que “se declara su reserva a la titularidad local (...) y su efectiva ejecución en régimen de monopolio requiere además, la aprobación por el órgano de gobierno de la Comunidad Autónoma correspondiente”.

Esto supone la municipalización del servicio con exclusión de particulares en cuanto a su titularidad (monopolio), siendo posible su gestión indirecta mediante alguna modalidad del contrato de gestión de servicios públicos.

De esta obligatoriedad de prestación surge el correlativo derecho de los vecinos del municipio a poder exigir su establecimiento y prestación efectiva (art. 18.1.g. LRBRL):

“solicitar la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, así como exigirlos en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio”.

La municipalización del servicio en régimen de monopolio no es, como puede observarse conforme al citado artículo 86.3, automática o incondicional, resultando de determinados acuerdos administrativos, siendo no obstante exigible al menos en relación con el núcleo principal de la población, así como respecto de los núcleos consolidados en los que hayan sido cumplimentadas las obligaciones urbanísticas de cesión, equidistribución y urbanización, a través de los correspondientes procesos de gestión (lo que no parece concurrir en este caso, al tratarse de edificaciones legalizadas por prescripción de infracciones urbanísticas, que además no cuentan con todos los elementos de urbanización correspondientes a la condición de solar). Ello constituye por tanto presupuesto y condición necesaria para el establecimiento y posterior prestación del servicio municipal de aguas.

Correlativamente, cuando no se dan tales condiciones, no existe un derecho subjetivo pleno a exigir el establecimiento del servicio municipal, correspondiendo entonces dicha decisión al ámbito de la discrecionalidad administrativa, debiendo tenerse en cuenta cuestiones técnicas y de índole presupuestario para poder acceder a dicha pretensión, evaluando todas las alternativas posibles.

Una de esas posibilidades puede ser la creación de un suministro alternativo al que se presta a través de las redes públicas, como es el que propone el Ayuntamiento, mediante una entidad privada titular de un pozo en las proximidades de la zona (entendemos de acuerdo a lo informado que dicho pozo es de titularidad privada, por lo que resultará de un aprovechamiento anterior a la Ley de Aguas de 1985). Dicha opción parece factible, teniendo en cuenta que los argumentos técnicos planteados por el Ayuntamiento en su informe, relativos a la inadecuación técnica y económica de prestar el servicio a partir de las redes municipales, no han sido opuestos mediante informe técnico contradictorio por parte del interesado.

Es por ello que recomendamos al Ayuntamiento que prosiga con las gestiones necesarias con la empresa promotora para la explotación del pozo próximo a la subzona de l'Almaguer y que, en colaboración con los propietarios, solucione el problema de abastecimiento de agua potable en sus viviendas.

Con todo, es necesario añadir que este tipo de suministros alternativos no dejan de ser una solución atípica, resultando recomendable que en el medio o largo plazo se tienda a la municipalización del servicio, por lo que le sugeriremos que estudie esta posibilidad y articule los instrumentos necesarios para ello.

En consecuencia, se recomendó al Ayuntamiento de Alfarf que propiciase la instauración de las medidas necesarias para el abastecimiento de agua potable en la subzona de l'Almaguer, y en el caso de que fuera viable el suministro a través de la cesión de su explotación a una empresa privada, agilice los trámites necesarios para su ejecución.

Se le sugería, asimismo, que estudie y articule los instrumentos necesarios para la municipalización del servicio, cuando se den las condiciones técnicas y financieras para ello.

El Ayuntamiento de Alfarf comunicó a esta Institución la aceptación de las recomendaciones y sugerencias efectuadas, por lo que se procedió al cierre del expediente.

3.2. Obras públicas

Destacamos en este punto la queja nº 070981. En la misma el ciudadano manifestaba que las obras de alumbrado que el Ayuntamiento de Denia se comprometió a realizar en la carretera de Les Marines (CV-730) no han sido iniciadas. Dicho compromiso se derivó de la queja nº 041572, tramitada por esta Institución.

El Ayuntamiento nos informó que tanto en el año 2006 como 2007, se había consignado en los presupuestos las partidas correspondientes a la iluminación de la carretera Les Marines (CV-730), pero que la ejecución efectiva de dicha actuación dependía de las cesiones obligatorias y obras de urbanización pendientes.

En este contexto, existiendo un compromiso municipal, que incluso ha dado lugar a las consignaciones presupuestarias correspondientes, únicamente procede recordar al Ayuntamiento su obligación de cumplir con sus propios actos, así como respetar el principio de confianza legítima recogido en el artículo 3 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, así como el principio de eficacia recogido en el mismo precepto, tanto en su dimensión material como presupuestaria, recomendándole por tanto que agilice las actuaciones que procedan para llevar a efecto el citado compromiso, mediante la ejecución efectiva de las obras de alumbrado correspondientes.

En consecuencia, en la resolución dictada en este expediente se le indicaba al Ayuntamiento de Denia que agilice las actuaciones necesarias para llevar a efecto el

compromiso asumido en cuanto a la ejecución efectiva de las obras de alumbrado público en la carretera Les Marines CV-730.

El Ayuntamiento de Denia todavía no nos ha contestado sobre la aceptación o no de esta recomendación.

Por otra parte, en la queja nº 071420, se exponía que se había solicitado reiteradamente al Ayuntamiento de Alicante la prestación de varios servicios municipales obligatorios en la calle Publicista Víctor Viñes, como son, el alumbrado público, asfaltado, limpieza viaria, alcantarillado, poda de árboles y la vigilancia policial periódica, habiendo presentado un escrito de apoyo suscrito por más de 100 vecinos de la zona.

En contestación a la última solicitud presentada por la autora de la queja ante el Ayuntamiento, en la que precisamente exponía la conveniencia de acometer en la actualidad la urbanización de la referida calle aprovechando que se están realizando las obras de ampliación de la Avenida de Denia, vial colindante a la misma, el Ayuntamiento nos remite un informe en el que se indica lo siguiente:

“la existencia de maquinaria de obra pública en la confluencia de la calle Publicista Víctor Viñes con la Avenida de Denia se debe a las obras de urbanización de esta última, actualmente en ejecución; y que, a corto plazo, no se tienen previsiones de acometer la urbanización de aquella calle, ya que se precisa realizar alguna expropiación para adecuar su trazado a la alineación del Plan General para poder proceder posteriormente a su urbanización”.

En relación con esta misma problemática de falta de prestación de servicios municipales obligatorios en la calle Publicista Víctor Viñes de Alicante, esta Institución no puede dejar de manifestar que ha tramitado distintas quejas desde el año 2003, sin que, cinco años más tarde, el Ayuntamiento haya puesto fin a la grave situación en la que se encuentran los vecinos de la zona.

A continuación, vamos a recordar lo que el Ayuntamiento de Alicante, a través de la Concejala Delegada de Urbanismo, ha ido manifestando a esta Institución a lo largo de todos estos años.

En principio, en relación con el expediente de queja nº 030410, en el informe de 17 de diciembre de 2003, se significa ante esta Institución que “mediante escrito de 27 de junio de 2003, la Presidencia de la Gerencia informa que ha habido un cambio de criterio y la redacción del Proyecto de Urbanización del Proyecto de “Vistahermosa Sur” fue paralizado para dar prioridad a las zonas Norte y Oeste”, añadiendo que “la única razón de priorizar la urbanización de una zona en lugar de otra se debe a la limitación de los recursos financieros municipales, que obligan a elegir unas zonas sobre otras y, en este caso, la densidad de población, es decir, dar el servicio al mayor número de ciudadanos”, prometiendo finalmente que “se ha dado traslado de la queja al Área de Servicios Municipal para que proceda a un acondicionamiento provisional de la mencionada calle”.

Respecto a esta promesa, hay que notar que los vecinos nos siguen denunciando que nunca se ha cumplido: la calle Publicista Víctor Viñes no se ha acondicionado provisionalmente; el vial está lleno de socavones; no se ha colocado ningún punto de luz; no se presta el servicio de limpieza viaria, poda de árboles y vigilancia pública por parte de los agentes de la policía local.

Posteriormente, con ocasión de la tramitación de la queja nº 040568, el Ayuntamiento nos remite informe de fecha 8 de junio de 2004 en el que nos expone que “las áreas urbanas de Vistahermosa tienen sensibles carencias de urbanización que el Ayuntamiento pretende solucionar –la iniciativa privada sólo ha llevado a cabo tímidas actuaciones urbanizadoras- financiando en parte el coste de las obras y repercutiendo el resto mediante contribuciones especiales”, aclarando que “el desgajar la urbanización de calles concretas de cada una de las fases indicadas no constituye una solución técnica aceptable, debido a las dificultades de conexión de servicios, rasantes, etc., además de que se daría una situación de salpicado de urbanizaciones poco presentable”, y concluyendo que “la urbanización de la calle Publicista Víctor Viñes, si se desgajase del resto, supondría una muy alta repercusión económica para los titulares de parcelas con frente a la misma, por su escaso número”.

Así las cosas, en el 2003, la razón que oponía el Ayuntamiento de Alicante para acometer la urbanización de la calle que nos ocupa era la limitación del presupuesto municipal, proponiendo un acondicionamiento provisional de la misma que nunca se realizó; en el 2004, la razón que esgrimió el Ayuntamiento era la inconveniencia de acometer la urbanización desgajada de las calles y el coste económico para los vecinos; y ahora, a todas estas razones anteriores se le une una nueva: se precisaría realizar alguna expropiación para adecuar el trazado de la calle a la alineación del Plan General.

Sin entrar a cuestionar los motivos económicos y técnicos que el Ayuntamiento de Alicante ha ido oponiendo a lo largo de estos últimos cinco años para no acometer la urbanización de la calle, esta Institución no puede dejar de recordar que la pavimentación de las vías, el alumbrado público, la limpieza viaria y la seguridad pública son servicios cuya prestación es obligatoria para el Ayuntamiento de Alicante, a tenor de lo preceptuado en el art. 26.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y que resultan indispensables para garantizar el derecho a una vivienda digna (art. 47 de la Constitución Española y art. 16 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El art. 18.1.g) de la mencionada Ley 7/1985 dispone que los vecinos tienen derecho a “exigir” la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio, como sucede en este caso.

Hay que tener en cuenta el dilatado periodo de tiempo que llevan los vecinos soportando injustamente esta situación, hasta el punto de que han recogido una gran cantidad de firmas para solicitar al Ayuntamiento de Alicante que urbanice de una vez por todas la calle, aprovechando que en la actualidad se están ejecutando las obras de ampliación de la Avenida de Denia y, de esta manera, se evitaría la causación de nuevas molestias en el futuro.

Esta Institución considera que las limitaciones presupuestarias y las dificultades técnicas no pueden servir de excusa para dilatar indefinidamente la prestación de los servicios públicos a los que está obligado legalmente el Ayuntamiento de Alicante; en este caso, consideramos que ha transcurrido tiempo más que suficiente –cinco años desde la tramitación de la primera queja- para que esas limitaciones y dificultades ya se hubieran podido superar, a fin de evitar la injusta situación en la que se encuentran los vecinos, los cuales, por otra parte, están pagando un elevado impuesto sobre bienes

inmuebles (IBI) en una calle que carece absolutamente de los servicios mínimos obligatorios y que no tiene la categoría por la que los vecinos están abonando el IBI.

Asimismo, la promesa efectuada por el Ayuntamiento en el año 2003 de acondicionar provisionalmente la calle, todavía no se ha cumplido.

Dicho lo anterior, la Jurisprudencia del Tribunal Supremo se ha pronunciado con reiteración sobre la prestación obligatoria por los Ayuntamientos de mencionados servicios mínimos o básicos; y así, por ejemplo, cuando se pronuncia por el suministro de agua (lo que puede ser perfectamente extensible a los servicios de alumbrado público, limpieza viaria y pavimentación, por ser también servicios mínimos y básicos de obligada prestación) en la sentencia de la Sala 3ª de fecha 22 septiembre de 2004 argumenta al respecto lo siguiente:

“El derecho de los vecinos de un término municipal a obtener suministro domiciliario de agua potable para el consumo humano, cierto es que no puede ser puesto en tela de juicio. Así lo establece claramente el artículo 26.1 a) de la Ley de Bases del Régimen Local de 2 de abril de 1985 al hacerlo figurar como obligación mínima municipal, ya sea de modo directo, ya en régimen de asociación con otros municipios. Y el artículo 18.1 g) de la misma Ley constata la facultad de los vecinos del término municipal de exigir las prestaciones, o el establecimiento de los servicios en su caso, que formen parte de las competencias municipales de carácter obligatorio. Constituye, pues, una obligación legal directamente exigible por los interesados el suministro referido, obligación que corre a cargo del Ente Local correspondiente, con independencia de que se trate del mismo Ayuntamiento o de la Mancomunidad constituida para dar satisfacción a la misma. Todo ello, naturalmente, sin perjuicio de las condiciones concretas de su establecimiento, o del deber de contribuir a sufragar la carga económica que ello suponga”.

Por último, la falta de prestación municipal de un servicio obligatorio como el alumbrado público, la limpieza viaria y poda de árboles o la pavimentación de las vías públicas podría originar la responsabilidad patrimonial por funcionamiento anormal del Ayuntamiento de Alicante (art. 106. 2 de la Constitución y art. 139 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Procedimiento Administrativo Común), con la consiguiente obligación municipal de indemnizar los daños y perjuicios que se le pudieran irrogar a cualquier persona o vehículo como consecuencia de una deficiente o inexistente prestación de estos servicios públicos obligatorios.

En atención a los antecedentes citados y el contenido de la presente queja, esta Institución consideró procedente formular resolución en el sentido de recomendar al Ayuntamiento de Alicante que, en cumplimiento de lo dispuesto en los arts. 25 y 26 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y teniendo en cuenta el excesivo periodo de tiempo que llevan soportando los vecinos afectados esta injusta situación desde que acudieron por primera vez a esta Institución hace más de cinco años, disponga lo necesario para lograr, cuanto antes, la prestación efectiva de los servicios de alumbrado, pavimentación, limpieza viaria y poda de árboles, y vigilancia policial en la calle Publicista Víctor Viñes, sin perjuicio de acometer, entretanto, y como se prometió por el Ayuntamiento en el año 2003, el acondicionamiento provisional del referido vial público.

Estamos a la espera de recibir la contestación a nuestra recomendación.

3.3 Vías públicas urbanas

En esta materia tenemos que hacer referencia al expediente de queja que recibió el nº 080095, en el cual se denunciaba que un parking de Alicante supone un grave riesgo para los peatones dado que los vehículos que salen del mismo no tienen visibilidad, así como tampoco los peatones; la pronunciada rampa hace que los vehículos salgan a bastante velocidad invadiendo la acera; la propia autora de la queja estuvo a punto de sufrir un atropellamiento junto a su hijo por tales razones.

En el escrito de queja se sostenía que deberían incrementarse las medidas de seguridad, instalando algún semáforo, espejos, señales acústicas u otras medidas correctoras en la salida; también solicitaba que se revisase la inclinación de la rampa ya que ello da lugar a que los vehículos salgan con gran velocidad.

Requerido el correspondiente informe al Ayuntamiento de Alicante, nos comunicó lo siguientes extremos:

“- Que en la referida calle existe un aparcamiento público, con licencia de vado permanente, el cual no dispone de meseta y los vehículos acceden directamente a la acera a través de una rampa. La acera en este punto mide aproximadamente 1.40 m.

- Que hasta donde conoce el técnico que suscribe no existe ningún dispositivo que legalmente obligue al peatón a parar mientras un vehículo que sale de un garaje atraviesa la acera, por lo que no procede la colocación de un semáforo o la instalación de señales acústicas.

- Que no existe inconveniente en la colocación de dos espejos, uno a cada lado de la entrada del garaje, por lo que procede solicitar al aparcamiento la colocación de éstos.

- En cuanto a la revisión de la rampa, se solicita dar traslado de los escritos al departamento municipal de licencias para que realice el estudio demandado, si procede.”

En esta situación, hay que señalar que la actividad calificada de garaje, precisa autorización municipal en la que deben constar los requisitos necesarios para garantizar las condiciones ambientales y el grado de seguridad, como así se desprende de Ley 2/2006, de 5 de mayo, de prevención de la contaminación y calidad ambiental, así como en la normativa que la precedía.

En el caso que nos ocupa, desconocemos si se tuvo en cuenta la elevada pendiente de la rampa y la escasa visibilidad de los vehículos en la salida del garaje.

El Ayuntamiento de Alicante se pronuncia de manera favorable a la colocación de dos espejos, uno a cada lado de la entrada del garaje, por ello recomendamos al Ayuntamiento que interese a la propiedad el cumplimiento de esta medida, para mejorar la visibilidad de los vehículos que deben salir a gran velocidad por la rampa existente y la seguridad de los peatones, ya que se trata de una calle bastante transitada.

Respecto a la revisión de la rampa, desconocemos si se ha dado traslado de los escritos al Servicio de Licencias.

Debemos recordar que las licencias de actividad o ambientales son autorizaciones operativas o reglamentarias, y por tanto de tracto sucesivo, lo que supone que el Ayuntamiento puede y debe verificar en todo momento su cumplimiento, e incluso modificar su alcance y contenido de forma sobrevenida, en la medida en que resulte necesario para garantizar la seguridad de los ciudadanos.

La Ley 2/2006 de 5 de mayo, de prevención de la contaminación y calidad ambiental, habilita en estos casos a los Ayuntamientos a abrir expediente para la imposición de medidas correctoras, si así fuese necesario.

Por todo ello, esta Institución recomendó al Ayuntamiento de Alicante que ejerciera sus facultades de control e inspección, realizando un informe sobre las condiciones actuales de la rampa del garaje y si fuese necesario, tomando las medidas oportunas para garantizar la seguridad de los peatones y vehículos que salen del parking público, entre ellas:

- La colocación de dos espejos, uno a cada lado del garaje, para mejorar la visibilidad de los vehículos y peatones.
- El estudio sobre las condiciones de la rampa del garaje, tomando las medidas oportunas si la misma no se ajusta a los requisitos exigidos para este tipo de licencias.

El Ayuntamiento de Alicante todavía no ha manifestado a esta Institución la aceptación de las recomendaciones efectuadas.

3.4. Otros servicios locales

En la queja nº 070400, se denunciaba que Ayuntamiento había procedido al derribo y desmantelamiento de los restos arquitectónicos existentes en el recinto del Cementerio viejo de esa localidad, que había sido clausurado varios años antes, tras la apertura de uno nuevo fuera del núcleo urbano.

El autor de la queja manifestaba que esas actuaciones se habían llevado a cabo sin publicidad y sin haber realizado de manera rigurosa un estudio de los monumentos que quedaban en orden a la conservación de aquellos que pudieran tener un valor histórico-artístico, como eran, en su opinión, los restos del monumento funerario levantado en su día ante las sepulturas de los Brigadistas Internacionales muertos en Benissa durante la Guerra Civil Española.

Según exponía, al enterarse de que se estaban llevando a cabo esas operaciones de derribo y limpieza del recinto, se había dirigido por diversos medios al Ayuntamiento con la pretensión de que fueran localizados y conservados los restos del monumento de referencia, en concreto, la base de dicho monumento que era una lápida grabada con los nombres de esos Brigadistas; sin embargo, sus escritos no fueron formalmente contestados.

Por su parte, el Ayuntamiento de Benissa nos informó que, con anterioridad a las labores de limpieza del recinto y retirada de los restos arquitectónicos, se había efectuado un levantamiento topográfico de las distintas sepulturas y se había procedido a desmontar manualmente para su conservación aquellos elementos que por su estado de conservación e interés artístico u ornamental se habían considerado dignos de esa conservación, algunos de los cuales se habían vuelto a colocar en el parque público construido en el espacio que ocupaba el Cementerio Viejo.

Cabe reseñarse también, según informaba el técnico municipal en la entrevista que había mantenido con el autor de la queja, le había indicado que en el caso de haber mostrado interés por la conservación de la lápida de referencia no habría habido ningún inconveniente en satisfacer su petición, que en ese momento ya era imposible de atender dada la demolición efectuada y su vertido con el resto de escombros.

En las alegaciones a dicho informe formuladas por el ciudadano promotor de la queja, insistía en su consideración de que el Ayuntamiento había incumplido sus deberes de protección y conservación del patrimonio histórico cultural de esa localidad y que la catalogación de los elementos a conservar no se había efectuado por personas con la suficiente cualificación para esos trabajos.

Ante dichas alegaciones se solicitó una ampliación de informe al Ayuntamiento respecto de la confección o no de un inventario y catálogo de los bienes existentes, de los criterios con lo que se había realizado la selección de los elementos conservados y si había sido efectuada por personal especializado.

El Ayuntamiento nos contesta afirmando que la selección se había encargado a un arquitecto arqueólogo y que además de los elementos señalados por este experto se habían conservado otros en función de que su estado de conservación fuera aceptable, aunque su valor artístico no fuera destacable.

Así las cosas, en cuanto al incumplimiento de las obligaciones respecto del patrimonio histórico-artístico de esa localidad que el promotor señala, dichas obligaciones vienen delimitadas en el marco normativo al que, a continuación, haremos una breve referencia.

La Constitución, en su artículo 46, impone a todos los poderes públicos ese deber de protección y conservación de los bienes integrantes de ese patrimonio a los que quepa atribuir valores históricos, culturales o de otro tipo, que radiquen en cada uno de los ámbitos territoriales en los que actúan esos poderes.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valencia, en función del reparto constitucional, asume la competencia exclusiva sobre esa materia en su artículo 31, y en desarrollo de dicha competencia aprueba la Ley 4/98, de 11 de junio, de Patrimonio cultural valenciano, objeto de dos modificaciones posteriores por la Leyes 7/2004, de 19 de octubre y 5/2007, de 9 de febrero.

Por su parte, la Ley Reguladora de Bases de Régimen Local, de 2 de abril de 1985, en su artículo 25 cita entre las competencias de los Municipios las referidas al Patrimonio histórico-cultural que exista en sus términos respectivos.

En ese marco normativo y en cuanto a la clasificación de los bienes integrantes de ese patrimonio, hay que citar los bienes de relevancia local que se definen en el artículo 46 de la citada Ley 4/98 como aquellos bienes inmuebles que no reuniendo el grado de relevancia que los convertiría en bienes de interés cultural, tienen no obstante una significación propia como bienes destacados por alguna causa en ese ámbito local.

En la queja que nos ocupa, al tiempo que se elevaba la petición de conservación del monumento funerario, solicitaba que se le informara de las actuaciones llevadas a cabo en la demolición de los restos del Cementerio Viejo y en la selección de los monumentos conservados.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella no dando más de lo que puede y, en este caso, la satisfacción de la petición material era imposible por lo dicho anteriormente. Pero, al mismo tiempo, la Administración viene obligada a actuar sin dejar de hacer menos de lo que razonablemente puede esperarse y, en este sentido, lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal.

Los ciudadanos tienen siempre ese derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo; esta obligación administrativa de cumplir con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo todos los trámites, dimana directamente de los mandatos constitucionales de servir con eficacia y objetividad a los intereses generales y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción pública a los procedimientos administrativos establecidos por la Ley.

Por cuanto antecede, esta Institución recordó al Ayuntamiento de Benissa su deber legal de cumplir con la normativa que resulta aplicable al caso que nos ocupa, y le recomendamos que en el presente supuesto y, en adelante, extreme al máximo el cumplimiento del deber de resolver expresamente y notificar por escrito y en el plazo señalado sus resoluciones ante cualquier solicitud o petición de los ciudadanos.

El Ayuntamiento de Benissa nos comunicó la aceptación de los recordatorios legales y recomendaciones efectuadas en la resolución de esta Institución.

4. Ordenación y control del tráfico urbano

4.1. Ordenación del tráfico urbano

En este apartado destacamos algunos expedientes de queja que podemos agrupar en las siguientes materias: inseguridad vial que se produce consecuencia de la ocupación de ambos márgenes de la calzada con mesas y sillas por establecimientos dedicados a la hostelería; molestias sonoras que padecen a diario como consecuencia del

estacionamiento masivo de camiones de gran tonelaje en parcelas colindantes a viviendas; no existencia de grúa para la retirada de vehículos mal estacionados.

En el expediente de queja nº 070897, se exponía que, desde el año 2004, se han producido diversos percances por la situación de inseguridad vial en la que se encuentra la calle Rafael Altamira de Sant Vicent del Raspeig, por la ocupación, por parte de un establecimiento, de ambos márgenes de la calzada con mesas y sillas, lo que provoca el cruce permanente de la referida calles de los empleados del bar, así como de los clientes, con el consiguiente peligro para éstos y el riesgo de provocar un accidente a los conductores que circulan por esta calle.

El Ayuntamiento nos remitió un informe en el que nos decía que “(...) en el expediente obra informe solicitado a la Policía Local en el que expresamente se señala que, hasta la fecha, no consta incidencia alguna relacionada con la seguridad vial en la calle Rafael Altamira (...) la ocupación del dominio público con mesas o sillas no implica la existencia de riesgo para la circulación, no apreciándose contradicción alguna entre el texto de la Ordenanza Municipal de Circulación, y la Ordenanza de Uso Público con Mesas, Sillas y Barras, con finalidad lucrativa”.

De la investigación realizada por esta Institución se deduce que, la consideración que motiva la presente queja es que la ocupación de espacios públicos por el establecimiento antes citado supone obstaculización del paso de vehículos y personas, así como el acceso de vehículos a los vados correspondientemente señalizados.

Pues bien, la Ordenanza municipal de circulación establece en su artículo 4.1 lo siguiente:

“los usuarios de las vías están obligados a comportarse de manera que no entorpezcan indebidamente la circulación ni causen peligro, perjuicios o molestias innecesarias a las personas o daños a los bienes. Para cruzar las calzadas utilizarán los pasos señalizados y, en lugares que carezcan de éstos, lo harán por los extremos de las manzanas, perpendicularmente a la calzada, cerciorándose antes de la no proximidad de algún vehículo”.

Por otra parte, el artículo 5 de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por ocupación de terrenos de uso público con mesas, sillas y barras con finalidad lucrativa, establece, en su número 2:

“(...) los particulares están obligados a presentar en este Ayuntamiento una declaración de los aprovechamientos de tal naturaleza que verifiquen la extensión y duración de las mismas y un plano detallado de la superficie y unidades que se pretende ocupar. La correspondiente licencia se concederá previo informe de la Policía Local y verificar estar al corriente en el pago, por este concepto, de años anteriores (...) sólo se autorizarán en aceras o la zona de la calzada donde esté permitido el estacionamiento, quedando prohibidos en aquellos lugares donde esta maniobra se encuentre reservada a determinados usuarios o servicios concretos”.

En el citado informe del Intendente Jefe Accidental de la Policía Local remitido por el Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig se indica expresamente “que no consta en los archivos de esta Policía Local la existencia de incidentes relacionados con la seguridad vial en el tramo de la calle Rafael Altamira a que se refiere el denunciante”.

Sin embargo, entre la documentación aportada a esta investigación, se encuentran hasta ocho denuncias formuladas ante el Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig y la Policía Local del mismo.

En consecuencia, el Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig sí tiene conocimiento de las denuncias formuladas, sin que éstas supongan que efectivamente se hayan producido accidentes.

En conclusión, recordamos al Ayuntamiento el deber legal de hacer cumplir las ordenanzas municipales; en concreto, lo establecido en el art. 4.1 de la Ordenanza de Circulación, cuando señala cómo deben comportarse los usuarios de la vías para no entorpecer indebidamente la circulación, sobre todo, a la hora de cruzar estas vías; y lo indicado en el artículo 5 de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por ocupación de terrenos de uso público con mesas, sillas y barras, con finalidad lucrativa, sobre todo en lo referente a los espacios que pueden ser ocupados y en qué condiciones, y es que, en ningún caso, puedan impedir las maniobras de los vehículos en los espacios que se encuentren reservados a determinados usuarios o servicios concretos, como por ejemplo los vados permanentes.

El Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig manifestó a esta Institución que aceptaba las recomendaciones en los términos siguientes: a) Se velará para que la ocupación de la vía pública con mesas y sillas autorizada en la calle Rafael Altamira no entorpezca el paso de vehículos y personas; b) se recordará al titular de dicha actividad la necesidad de que su personal dé cumplimiento a lo previsto en las normas de circulación cuando cruzan la calzada.

Por otro lado, en lo concerniente a la queja nº 07 1083, la ciudadana que se dirigió a esta Institución manifestaba que había denunciado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Bétera las molestias sonoras que padece a diario como consecuencia del estacionamiento masivo de camiones de gran tonelaje que se produce en una parcela colindante a sus viviendas, ya que los motores se ponen en funcionamiento a partir de las 4 de la madrugada.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos al Ayuntamiento de Bétera que nos remitiera la siguiente documentación:

- Informe técnico sobre el uso urbanístico que contempla el PGOU para la parcela donde se estacionan los camiones.
- Informe sobre lo dispuesto en el art. 19 de la ordenanza municipal reguladora del tráfico, donde se contempla la prohibición de que los vehículos pesados estacionen en el núcleo urbano.
- Detalle de las medidas adoptadas por el ayuntamiento para eliminar la contaminación acústica que padecen injustamente los vecinos afectados.

Analizada con detenimiento toda la información facilitada por el Ayuntamiento de Bétera, nos encontramos con que los camiones están siendo estacionados en un terreno

clasificado como suelo no urbanizable, en las dos categorías de común y de protección viaria, con incumplimiento de la prohibición contemplada en el referido art. 19 de la ordenanza municipal reguladora del tráfico y seguridad vial, que impide el estacionamiento de vehículos de tercera categoría en todo el núcleo urbano.

El Ayuntamiento de Bétera ha realizado gestiones con el propietario del suelo donde estacionan los camiones al objeto de plantear la solución consistente en acondicionar el solar y retirar los camiones al fondo del mismo, al extremo totalmente opuesto a las viviendas, con la finalidad de evitar las molestias que se producen en la actualidad por ruidos.

Sin embargo, en la fase de alegaciones al informe remitido por el Ayuntamiento, la comunidad de vecinos que representa la ciudadana que se dirigió a esta Institución insistía en afirmar que las molestias no han desaparecido y que las medidas adoptadas hasta el momento no han dado los resultados esperados.

Sin perjuicio de seguir aplicando las medidas que el Ayuntamiento estime necesarias para eliminar la contaminación acústica generada por los camiones, conviene recordar que el art. 206 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (antiguo art. 86 de la derogada Ley valenciana 6/1994, de 15 de noviembre, Reguladora de la Actividad Urbanística) dispone lo que sigue:

“los propietarios de terrenos, construcciones y edificios deberán mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, realizando los trabajos y obras precisas para conservar o rehabilitar en ellos las condiciones imprescindibles de habitabilidad o uso efectivo que permitirían obtener la licencia administrativa de ocupación para el destino que les sea propio.”

Asimismo, el art. 212.1 de la referida Ley 16/2005 establece la obligación para el Ayuntamiento de Bétera de “dictar órdenes de ejecución de obras de reparación, conservación y rehabilitación” que “pueden conminar, asimismo, a la limpieza, vallado, retirada de carteles u otros elementos impropios del inmueble”.

En caso de no resultar efectivas la aplicación de otras medidas consensuadas con los vecinos afectados y el propietario del terreno, no cabe duda que la orden de ejecución consistente en vallar el terreno impediría el acceso y estacionamiento de los camiones.

Esta Institución estimó conveniente recomendar al Ayuntamiento de Bétera que adoptara las medidas que resulten adecuadas y eficaces para eliminar los ruidos generados por el estacionamiento indebido de los camiones en el casco urbano, ordenando, en su caso, el vallado del terreno a su propietario, y sancionando las infracciones a la ordenanza municipal de tráfico que se cometan.

Esta Institución estimó aceptada la resolución que dictamos, toda vez que pudimos comprobar que el Ayuntamiento de Bétera había adoptado las medidas necesarias para que los camiones dejaran de causar molestias.

Respecto de la queja nº 071151, la formuló una ciudadana que manifestaba que ha presentado diversos escritos ante el Ayuntamiento denunciando la no existencia de grúa

para la retirada de vehículos mal estacionados, no habiendo recibido contestación alguna.

Analizado el informe recibido del Ayuntamiento, hemos podido comprobar que se han acumulado, al menos, 13 instancias o quejas presentadas por la interesada cuyo objeto no coincide en todos los casos, y de las cuales sólo ha recibido respuesta a las cuestiones relacionadas con la inexistencia de grúa para la retirada de vehículos mal estacionados. La interesada plantea que numerosos aspectos no han sido abordados por el Ayuntamiento.

Partiendo de estos hechos, conviene recordar que el art. 42 de la Ley 30/1992 de 26 noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, dispone que “la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación”.

Cabe añadir que, “el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea”.

En base al artículo citado, y en relación con las cuestiones que no hayan sido debidamente contestadas, recordamos al Ayuntamiento de Vinalesa la obligación de resolver todas las cuestiones planteadas por la interesada.

Por otro lado, atendiendo a las competencias municipales en materia de tráfico y circulación de vehículos a motor, deben tenerse en cuenta los artículos 25.2b de la Ley de Bases de Régimen Local 7/1985, así como el artículo 7 de La Ley de Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (RDL 339/1990), donde se dispone lo siguiente:

“(…) la ordenación y el control del tráfico en las vías urbanas de su titularidad, así como su vigilancia por medio de agentes propios, la denuncia de las infracciones que se cometan en dichas vías y la sanción de las mismas” así como “la retirada de los vehículos de las vías urbanas y el posterior depósito de aquellos cuando obstaculicen o dificulten la circulación (...) o se encuentren incorrectamente aparcados en las zonas de estacionamiento restringido”.

Siendo ésta la regulación, procederá recordar al Ayuntamiento su deber legal de facilitar los medios necesarios para garantizar el cumplimiento de la citada normativa, mediante el uso de grúa (municipal o contratada), así como imponiendo las sanciones correspondientes. La anterior competencia es irrenunciable en cuanto a su ejercicio, de conformidad con lo establecido en el artículo 12 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre.

A la vista de lo actuado, dictamos una resolución en atención a las siguientes consideraciones:

- Le recuerdo el deber legal de resolver y contestar a todos los escritos planteados por la interesada, de manera íntegra.

- En tanto en cuanto sigan vigentes las licencias de vados en los términos actuales, le recuerdo su deber legal de garantizar la retirada de los vehículos estacionados en los espacios correspondientes, mediante la utilización de grúa propia o concertada.
- Respecto a la revocación de las ampliaciones de vados en la calle, le recomiendo que la nueva configuración de las licencias resulte compatible con la entrada y salida de vehículos, sin que se vean perjudicadas las maniobras correspondientes.

El Ayuntamiento de Vinalesa aceptó nuestras recomendaciones.

4.2. Expedientes sancionadores

En la queja nº 080770, se exponía la falta de contestación por parte del Ayuntamiento de Valencia a un escrito de alegaciones presentado en un expediente sancionador en el que se denunciaba la existencia de defectos formales invalidantes debido a la ausencia de notificaciones, así como la prescripción de la infracción.

Esta Institución requirió informe al Ayuntamiento para clarificar las alegaciones del interesado, y en el mismo se ofrecieron las siguientes explicaciones:

- Dado que las alegaciones formuladas no fueron presentadas por el mismo en su condición de interesado, ni por su esposa acreditando debidamente la representación, no procede la resolución de las mismas, al no haber sido formuladas por persona legitimada.
- En cuanto a la falta de notificación, la denuncia formulada a nombre del infractor como la posterior sanción, fueron notificadas por correo certificado con acuse de recibo recepcionado por el propio interesado.
- A tenor de las fechas de comisión de la infracción 04/12/06, así como la notificación de la denuncia 28/04/07 y de la sanción 13/06/07, no han transcurrido los plazos de prescripción, así como tampoco se ha producido la caducidad del procedimiento.

El interesado presentó escrito de alegaciones ante esta Institución en el que expuso que la Oficina de Multas del Ayuntamiento de Valencia les informó que debía ser el propietario del vehículo quien debía formular las alegaciones que considerara convenientes, indicando a su vez, la identificación del conductor del vehículo en el momento de la infracción. De este modo, el interesado y su esposa realizaron las alegaciones oportunas en los términos indicados por la citada Oficina. Tras ello, no se les dio opción a subsanar el posible error a que se refiere el informe municipal para proceder a la presentación de la documentación acreditativa de la representación.

A la vista de lo actuado, esta Institución consideró oportuno realizar las siguientes consideraciones.

El interesado reconoce los hechos (circular sin cinturón) pero justifica lo anterior en razones de enfermedad que le impedían cumplir con dicha obligación. Tal circunstancia

fue expuesta en sus alegaciones, que no fueron tenidas en cuenta al ser remitidas por su esposa sin acreditar representación.

Las relaciones de los ciudadanos frente a una administración pública cuentan con una serie de garantías en las que debe primar la eficacia sobre el formalismo, y siempre actuando con criterios de eficiencia y servicio (art. 3 de la Ley 30/1992 y 103.1 de la CE).

En el caso que nos ocupa, el interesado no pudo subsanar los defectos o deficiencias existentes en el escrito presentado, siendo que el art. 76.2 de la Ley 30/1992 dispone que “cuando se considere que alguno de los actos de los interesados no reúne los requisitos necesarios, la Administración lo pondrá en conocimiento de su autor, concediéndole un plazo de diez días para cumplimentarlo”.

Por ello, no observamos ningún obstáculo para que se permita al interesado subsanar tales deficiencias, ratificando dichas alegaciones en su propio nombre o a través de su esposa, acreditando debidamente la representación.

Por otra parte, la admisión de tales alegaciones podría resultar eficaz en la medida en que los actos desfavorables o sancionadores, como el presente, pueden ser objeto de revocación de acuerdo con lo establecido en el artículo 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, con independencia del eventual carácter firme del acto.

Atendiendo a los hechos objeto de la queja y a las consideraciones efectuadas, esta Institución formuló resolución recomendando al Ayuntamiento de Valencia que permitiese al interesado la subsanación de las deficiencias observadas en la documentación presentada, valorando la información suministrada a efectos, en su caso, de la posible revocación de la sanción.

El Ayuntamiento de Valencia remitió escrito a esta Institución en el que comunicaba la aceptación de la recomendación efectuada.

5. Régimen Jurídico

5.1. Responsabilidad patrimonial

En la nº 080986, se denunciaba que el Ayuntamiento de Valencia no había resuelto una reclamación de responsabilidad patrimonial y se solicitaba una resolución definitiva ya que habían transcurrido los plazos legales para ello.

El Ayuntamiento nos informa que “el escrito inicial solicitando la apertura de expediente tuvo lugar el 1/8/2007; tras requerir determinadas subsanaciones, con fecha 21/2/2008 la reclamante presentó la documentación necesaria; solicitados los correspondientes informes y abierto el periodo de prueba, se comunica que próximamente se formulará propuesta de resolución.”

Dadas las circunstancias, y teniendo en cuenta que, de acuerdo con el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de Responsabilidad Patrimonial, artículo 13, el plazo para resolver este tipo de procedimientos es de seis meses, por lo que procederá recomendar que, de no haberse efectuado, se agilice el procedimiento y se dicte resolución definitiva sobre el citado expediente.

Por todo ello, esta Institución recomendó al Ayuntamiento de Valencia que, de no haberse efectuado, se agilizase el procedimiento y se dictase resolución definitiva sobre el citado expediente.

El Ayuntamiento de Valencia nos comunicó la aceptación de nuestra recomendación.

5.2. Contratación pública

Destacamos en este apartado la queja nº 080465, cuyo autor, actuando en representación del Grupo Municipal del Partido Popular en el Ayuntamiento de La Vila Joiosa, se dirige a esta Institución manifestando que ha presentado diversas solicitudes de información en relación con el procedimiento de contratación realizado y el coste de las obras de acondicionamiento de la parcela donde se ha ubicado el C.P. Gasparot, sin haber recibido ninguna información hasta el momento.

Por su parte, el Ayuntamiento remitió a esta Institución un informe en el que nos significaba que, en relación con la solicitud presentada el 31 de julio de 2007, fue contestada mediante escrito entregado el día 8 de febrero de 2008, añadiéndose que en la referida solicitud “no se está solicitando información, sino que se está haciendo una pregunta, y que, por tanto, no tiene cabida en el art. 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, sino en el art. 97.7 del Real Decreto 2568/1986, Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (en adelante, ROF).”

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en que también plantearon conocer el procedimiento de contratación realizado y el coste de las obras de acondicionamiento de la parcela donde se ha ubicado el C.P. Gasparot a través de una pregunta formulada en la sesión ordinaria de la Comisión Informativa de Asuntos Sociales, Fiestas, Participación Ciudadana, Educación, Sanidad, Igualdad y Normalización Lingüística celebrada el 8 de enero de 2008. Tampoco en esta ocasión se facilitó la información interesada.

Llegados a este punto, y partiendo de estos hechos, hay que hacer notar que el art. 77 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, establece que “todos los miembros de las Corporaciones locales tienen derecho a obtener del Alcalde o Presidente de la Junta Local de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función”.

El art. 14.1 ROF regula el antedicho derecho de forma idéntica al relatado en el anterior párrafo, entendiéndose concedido el acceso a las informaciones por silencio

administrativo transcurridos cinco días (art. 14.2 ROF), especificándose ese derecho en la consulta y examen de los expedientes, libros y documentación en general, bien en el archivo general o en la dependencia donde se encuentre, ya sea mediante la entrega de los mismos o copia al miembro de la Corporación interesado (art. 16 ROF).

En el caso que nos ocupa, la solicitud de información presentada el 31 de julio de 2007 fue contestada mucho tiempo después de los 5 días que marca el ROF, concretamente, el 8 de febrero de 2008, por lo que debería entenderse concedido el acceso a la información por silencio administrativo.

El Ayuntamiento considera que en la referida instancia de 31 de julio de 2007 se “solicita la elaboración de una documentación nueva”, mientras que, según el contenido literal de la misma, se pide “conocer si la empresa adjudicataria es ECISA, el procedimiento de contratación realizado, las condiciones del contrato y el importe por el que se ha adjudicado”, es decir, se interesa una información, no la elaboración de una documentación nueva; es más, en ningún momento se pide copia de documentación alguna, sino información sobre una documentación ya existente y a cuyo amparo se estaban realizando las obras.

Así pues, gozando el derecho de los concejales a obtener información de cobertura constitucional (art. 23.1), legal (art. 77 Ley 7/1985) y reglamentaria (art. 14 ROF), siendo dicha información imprescindible para el debido ejercicio de las funciones de fiscalización y control de la gestión municipal, podría resultar contraria a Derecho la actuación del Ayuntamiento al no proporcionar al autor de la queja la información solicitada, máxime teniendo en cuenta la adecuación de ésta a la función propia de un concejal.

En relación con lo expuesto, esta Institución consideró oportuno recomendar al Ayuntamiento de La Vila Joiosa que facilite la información solicitada mediante escrito presentado el 31 de julio de 2007 en el que se interesaba conocer, en relación con las obras de acondicionamiento de la parcela donde se ubicará el colegio público Gasparot, la empresa adjudicataria, el procedimiento de contratación realizado, las condiciones del contrato y el importe por el que se ha adjudicado.

La referida resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de La Vila Joiosa, por lo que se procedió al cierre del expediente.

5.3. Derecho de petición

En este apartado destacamos algunos expedientes de queja que podemos agrupar en las siguientes materias: falta de respuesta por parte de la Administración a alegaciones en procedimientos administrativos; incumplimiento por parte de la Administración de la obligación de resolver; denegación de acceso a documentación en expedientes en que el ciudadano es parte interesada.

En la queja nº 080084, la persona afectada exponía que había solicitado la devolución de los bienes de su propiedad ocupados por el Ayuntamiento o, subsidiariamente, una

indemnización por los daños y perjuicios producidos, sin haber recibido ninguna resolución motivada en contestación a su solicitud.

Por su parte, el Ayuntamiento de Villena nos remite un acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 26 de noviembre de 2007, por el que se rechaza la propuesta de deslinde de los bienes litigiosos planteada por el técnico de administración general del Ayuntamiento y se le requiere a éste para que analice los títulos de propiedad existentes, tanto los municipales como los aportados por los propietarios.

Como resultado de la investigación se ha podido comprobar, y así lo reconoce el referido funcionario municipal, que los bienes objeto de reclamación se encuentran afectos al servicio público, lo que resulta tanto de la propia clasificación urbanística de los terrenos, como de la circunstancia de encontrarse englobados dentro del vallado perimetral de los terrenos del complejo polideportivo municipal de La Solana, con una antigüedad superior a los 20 años, según informe técnico emitido.

Así las cosas, el autor de la queja solicita la devolución de sus terrenos ocupados por el Ayuntamiento sin expediente expropiatorio y, subsidiariamente, una indemnización por los daños y perjuicios causados ante la imposibilidad material y económica de reponer la situación al estado anterior a la ocupación.

En efecto, no se trata de que se ejercite directamente una acción ordinaria de daños y perjuicios, sino de que el autor de la queja opta por pedir la indemnización sustitutoria, ante la falta de sentido de pedir la tramitación ex post del expediente expropiatorio ya omitido ex ante, y ante el hecho de ser inadecuada la reclamación de la devolución misma del terreno, a consecuencia de estar afecto a un servicio público como es el polideportivo municipal, que crea una situación de hecho en la que se hace difícil o imposible la restitución in natura, esto es, la devolución del terreno.

El Ayuntamiento, por una parte, debería acreditar el título jurídico en base al cual adquirió la propiedad de los terrenos que el autor de la queja considera que le pertenecen y le fueron ocupados de forma ilegítima sin indemnización alguna, y por otra, examinar el título de propiedad aportado por el reclamante, y una vez contrastados ambos títulos, decidir acerca de la procedencia de la indemnización interesada, teniendo en cuenta la consolidada doctrina jurisprudencial que reside ante la jurisdicción civil la resolución definitiva sobre las cuestiones de propiedad de los terrenos.

En conclusión, se recomendó al Ayuntamiento de Villena que, tras contrastar los títulos públicos y privados sobre la propiedad de los terrenos, se resolviera sobre la procedencia de la indemnización interesada por el autor de la queja; esta recomendación fue aceptada por el Ayuntamiento.

En lo concerniente a la queja nº 080086, la ciudadana que se dirigió a esta Institución indicaba que presentó recurso de reposición contra el acuerdo del Pleno de la Diputación de Alicante referente al proyecto CV-785, acondicionamiento y mejora de la conexión del Barranco de la Batalla con la CV-70 de Alcoy a Benidorm, pretendiendo obtener resolución expresa.

Requerido el correspondiente informe, la Excm. Diputación de Alicante nos informó que contestó a un escrito de la interesada, informándole de la imposibilidad de presentar un recurso de reposición frente a actos ya firmes.

En este contexto, sin entrar en las cuestiones de fondo que pudieran deducirse del presente expediente, ya que la interesada sitúa su pretensión en el cumplimiento de la obligación de resolver recogida en el artículo 42 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, debemos recomendar, en cumplimiento de dicha obligación, que no queda enervada en ningún caso, que se dé contestación expresa a su escrito.

Esta Institución estimó aceptada por la Diputación de Alicante la Resolución que dictamos, toda vez que pudimos comprobar que se contestó expresamente la petición del interesado, si bien de forma extemporánea.

Respecto de la queja nº 080303, se exponía que se había presentado un escrito ante la Consellería de Sanidad sin que hasta la fecha hubiera recibido contestación alguna.

Admitida a trámite la queja, se dirigió oficio a la Consellería de Sanidad interesando información sobre el cumplimiento de la obligación de resolver la citada reclamación, así como solicitando la remisión de copia de la misma para su comprobación.

Recibimos informe de la citada Consellería en el que se comunica que la reclamación del interesado fue contestada; en la misma se daba cumplida información sobre las cuestiones planteadas por el ciudadano y se ofrecían disculpas por el retraso en la contestación.

El interesado presenta escrito de alegaciones en el que señala que la contestación no resulta adecuada por insuficiente.

A la vista de lo actuado, la Institución consideró necesario dictar resolución en la que se realizaban las siguientes consideraciones.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común establece la obligación de resolución expresa de las solicitudes de los ciudadanos en el apartado primero del art. 42, lo que se refuerza en el párrafo quinto del mismo artículo al hacer responsables directos de la referida obligación a las Administraciones Públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos.

Del relato cronológico que resulta de la documentación obrante en el expediente, se desprende que la Consellería de Sanidad sobrepasó los plazos que establece la Orden de 24 de julio de 2002 relativa a los Procedimientos para la tramitación de quejas y sugerencias en los servicios sanitarios, dado que el plazo de contestación es de un mes desde su entrada en el órgano competente (modificación Decreto 165/2006).

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de los trámites que constituyen el expediente administrativo, dimana directamente del mandato constitucional del art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad los intereses generales y que actúa con

sometimiento a la ley y al derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley según los principios garantizados por la Constitución española en su art. 9.3.

En cuanto al contenido de la contestación finalmente efectuada, sobre la que discrepa el interesado por considerarla insuficiente, procede señalar lo que sigue: visto el documento de la Administración y las cuestiones que plantea el interesado, esta Institución no está en condiciones de evaluar la suficiencia o insuficiencia del mismo, ya que se trata de cuestiones técnicas y de ordenación sanitaria.

No obstante, en la medida en que algunos de los aspectos que el interesado relaciona y que arriba hemos señalado pudieran no haber sido adecuadamente justificados, o merecieran algún complemento, conviene sugerir a la Consellería de Sanidad que evalúe tal circunstancia y de ser necesario complete la información proporcionada.

En consecuencia, esta Institución formuló resolución dirigida a la Consellería de Sanidad en el siguiente sentido:

1.- Le sugiero que, en casos como el analizado, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa a las reclamaciones que presenten las personas dentro de los plazos establecidos para la tramitación de quejas y sugerencias en los servicios sanitarios.

2.- Por otra parte, le sugiero que analice los aspectos señalados por el interesado para, en su caso, completar la información que se le proporcionó.

La Conselleria de Sanidad aceptó la resolución dictada por esta Institución, por lo que se procedió al cierre de la investigación.

De otro lado, el autor de la queja nº 080385, concejal del Ayuntamiento de Ibi, denunciaba que en los últimos años ha presentado un total de 16 solicitudes de acceso a información, de las cuales sólo unas pocas han sido contestadas, y otras de manera incompleta; solicitaba que se garantizara el pleno acceso a la información municipal y que se le contestaran a los escritos presentados.

Con motivo de dicha denuncia, se requirió informe al Ayuntamiento de Ibi para clarificar las alegaciones del interesado, manifestándonos lo siguiente:

- Que de conformidad con lo dispuesto en el art. 15 de la Ley 11/1998 del Síndic de Greuges, sólo pueden tenerse en consideración los hechos denunciados en el plazo de un año contado a partir del momento en que se conocieron, de forma que no da lugar a entrar a informar sobre las peticiones formuladas con anterioridad al 15 de febrero de 2007 (peticiones 1 a 8).

- En relación a las peticiones comprendidas entre los números 9 a 16 se informa que, en aras a que no se vea afectada la eficacia del funcionamiento de los servicios públicos (art. 3.7 de la Ley 30/1992) se han ido atendiendo a las peticiones solicitadas intentando se vea afectada lo menos posible el normal funcionamiento de los servicios municipales.

El interesado presentó escrito de alegaciones en el que reiteró su pretensión, considerando insuficientes y parciales algunas de las contestaciones efectuadas, así como reiterando que en algunos casos no han obtenido respuesta alguna.

A la vista de lo actuado, esta Institución consideró procedente dictar resolución en atención a las siguientes manifestaciones:

El artículo 23 de la Constitución Española establece lo siguiente:

“Los ciudadanos tienen el derecho a participar en los asuntos públicos, directamente o por medio de representantes, libremente elegidos en elecciones periódicas por sufragio universal. Asimismo tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos con los requisitos que señalen las leyes.”

El citado artículo está íntimamente ligado con el derecho a la información de los miembros de las Corporaciones locales, ya que un cargo electo no debe encontrar obstáculos para el desarrollo ordinario de su función, pues de otro modo se vulneraría su derecho a ejercer la función de representación política, al impedir la plena efectividad del derecho de los ciudadanos a participar en los asuntos públicos.

Sobre este punto, la STC 220/1991 formuló las siguientes premisas extraídas de la doctrina de otras sentencias anteriores:

“El artículo 23 CE es un derecho de configuración legal correspondiendo a la Ley ordenar los derechos y facultades que correspondan a los distintos cargos y funciones públicas pasando, a quedar integrados en el status propio de cada cargo, con la consecuencia de que podrán sus titulares defender, el ius in officium que consideren ilegítimamente constreñido (...)”.

Así mismo debe tenerse en cuenta el artículo 14.1 del RD 2568/1986 (ROFRJEL), en concordancia con el artículo 77 de la Ley 7/85 de 2 Abril. El citado artículo señala que:

“todos los miembros de las Corporaciones Locales tienen derecho a obtener del Alcalde o Presidente o de la Comisión de Gobierno cuantos antecedentes, datos o informaciones obren en poder de los servicios de la Corporación y resulten precisos para el desarrollo de su función”.

El Tribunal Supremo se ha pronunciado al respecto en la sentencia de 14 Marzo de 2000 (RJ 2000\3182):

“(...) ha de tenerse en cuenta que los Concejales, una vez han accedido al cargo, participan de una actuación pública que se manifiesta en una amplia gama de asuntos concretos municipales, entre los que cabe destacar el derecho a la fiscalización de las actuaciones municipales, y al control, análisis, estudio e información de los antecedentes necesarios, obrantes en los servicios municipales, tanto por su labor de control, como para documentarse con vistas a decisiones a adoptar en el futuro (...)”.

Es por ello que supone una facultad de los concejales el acceso a la documentación e información existente de que disponga la corporación a la que pertenecen.

La interpretación del derecho a la información no debe ser restrictiva atendiendo a tales fundamentos, aunque no estamos ante un derecho absoluto, por lo que debe ser puesto en relación con la naturaleza de la información solicitada, la materia sobre la que se

solicita y las circunstancias concurrentes, como así recoge la STS de 19 de octubre de 1997 (RJ 1997\8147).

En consecuencia, se formuló recomendación al Ayuntamiento de Ibi en el sentido de que se conteste a todas las peticiones del interesado facilitando los datos y documentos necesarios con que cuente la entidad municipal.

El Ayuntamiento aceptó las recomendaciones efectuadas por esta Institución, por lo que se procedió al cierre del expediente de queja.

Por otro lado, en la queja nº 081373, se denunciaba la falta de contestación del Ayuntamiento de Alcalá de Xivert a las solicitudes en las que se interesaba determinada información relativa al inventario municipal así como al acceso a unas actas del Pleno.

El Ayuntamiento nos envió un escrito facilitándonos la siguiente información:

- La Urbanización El Pinar no ha sido recepcionada por el Ayuntamiento.
- Los nombres que tienen las calles de la Urbanización El Pinar fueron aprobados por acuerdo adoptado por la Comisión de Gobierno en fecha 27/2/2002.

El interesado presenta escrito de alegaciones en el que reitera su pretensión; considera insuficiente la información aportada por el Ayuntamiento al no contestar a las siguientes cuestiones:

- Número de identificación en el Inventario de Bienes de la Corporación Local de la parcela de referencia catastral nº 9010801, destinada a zona verde de la Urbanización El Pinar.
- En el caso de estar inscrita, solicita conocer si la misma paga su cuota proporcional a la Comunidad de Propietarios de El Pinar y en qué cuantía.
- Igualmente desea conocer el número de finca inscrita en el Registro de la Propiedad.

A la vista de lo actuado, procede realizar las siguientes manifestaciones:

El derecho de acceso a la información se encuentra regulado en el artículo 105 b) de la Constitución Española, así como en el art. 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre; también viene reflejado en diversos preceptos de la LUV, en materia urbanística, así como en otros ámbitos sectoriales. El principio de transparencia debe inspirar la actuación administrativa de las Administraciones públicas frente a los ciudadanos, tal como viene recogido en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Dados tales antecedentes, y en tanto en cuanto el interesado solicita información adicional, cabe concluir que siempre que el Ayuntamiento disponga de la misma deberá facilitarla. Por ello, esta Institución consideró oportuno recomendar al Ayuntamiento que facilite la información solicitada por el ciudadano.

La referida resolución fue aceptada por el Ayuntamiento de Alcalá de Xivert.

En el expediente nº 080955 se exponía que el Ayuntamiento de Novetlé no había convocado pleno municipal ordinario en más de tres meses.

Una vez admitida a trámite la queja, solicitamos un informe al Ayuntamiento de Novetlé, quien nos facilitó la siguiente información:

“3.- Aprobación de la periodicidad del régimen de sesiones ordinarias del Pleno (...). Al efecto de dar cumplimiento a lo que dispone el artículo 78.1 del Real Decreto 2568/86, que aprueba el ROF, El Pleno de la corporación deberá llevar a cabo una sesión ordinaria cada tres meses y la hará coincidir con el tercer mes del trimestre natural. Asimismo, el horario será a las 20.00 horas”.

El referido informe añade, a continuación, que:

“(...) efectivamente, el último pleno ordinario se celebró el pasado 18 de diciembre de 2007, por lo que a finales del mes de marzo se debería haber realizado un pleno ordinario, cosa que no se produjo”.

Se argumenta en este informe que:

“(...) a este efecto, el secretario de la corporación, como no había asuntos concluidos por tratar, extendió una diligencia en que razonaba el motivo por el que no se llevaba a cabo el pleno”.

Esta institución trasladó el informe del Ayuntamiento de Novetlé al promotor de la queja, quien efectuó las siguientes alegaciones: a) no entiende como una diligencia puede servir para no cumplir lo que establece el artículo 46.2, a) de la Ley de Bases de Régimen Local; b) todo pleno ordinario de una corporación municipal debe incluir, inexcusablemente, dos puntos, a saber, lectura y aprobación, en su caso, de la acta de la sesión anterior, y, turno abierto de ruegos y preguntas; c) que la jurisprudencia del Tribunal Supremo ha indicado la obligatoriedad de convocar los plenos municipales con la periodicidad mínima indicada por la ley, incluso cuando no haya asuntos a tratar.

Pues bien, a la vista de la queja presentada, del informe del Ayuntamiento de Novetlé y de las alegaciones formuladas por el ciudadano, se deduce un incumplimiento injustificado del régimen de sesiones plenarias ordinarias de la corporación, aprobadas por ésta en cumplimiento de la legislación vigente de régimen local. En efecto, el artículo 46.2, a) de la Ley de bases de régimen local, establece que:

“El pleno llevará a cabo sesión ordinaria como mínimo cada mes en los ayuntamientos de más de 20.000 habitantes y en las diputaciones provinciales; cada dos meses en los ayuntamientos de los municipios de una población entre 5.001 habitantes y 20.000 habitantes; y cada tres meses en los municipios de hasta 5.000 habitantes”.

En el mismo sentido, el artículo 78.1 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, dispone en su número 1 que:

“(...) son sesiones ordinarias aquellas cuya periodicidad está preestablecida. Esta periodicidad será fijada por acuerdo del mismo pleno en sesión extraordinaria, el cual lo deberá convocar el Alcalde o Presidente

dentro los treinta días siguientes al de la sesión constitutiva de la corporación y no podrá exceder el límite trimestral a que se refiere el artículo 46.2, a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril”.

A la vista de lo actuado en la investigación de que se trata, esta Institución formuló resolución recordando al Ayuntamiento de Novetlé el deber legal de cumplir con lo establecido en el artículo 46.2, a) de la Ley Reguladora de Bases del Régimen Local y en el resto de disposiciones de aplicación en cuanto al régimen de sesiones del pleno municipal, así como también lo que se ha acordado por el mismo pleno municipal en aplicación de estas. En concreto, convocar los plenos municipales con una periodicidad mínima de tres meses.

El Ayuntamiento de Novetlé aceptó esta recomendación, por lo que se procedió al cierre del expediente de queja.

VIII. OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Introducción

Se analizan en el presente apartado las quejas que no han podido subsumirse en los capítulos precedentes, atendida la especial casuística y su objeto particularizado; en concreto, se presentaron 237 quejas, lo que supone un incremento respecto a las 138 del 2007.

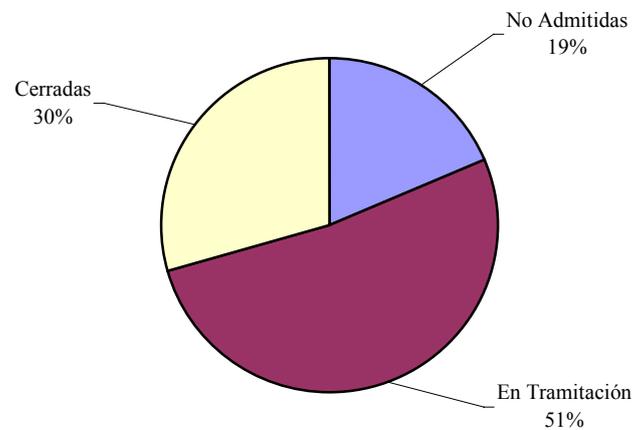
En cuanto a las quejas cerradas, 45 se han solucionado de forma favorable para el ciudadano y 25 por actuación correcta de la Administración Pública investigada.

Por otra parte, se han dictado 4 resoluciones, habiendo sido 2 de ellas aceptadas por la Administración a la que se dirigían.

2. Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas en cifras

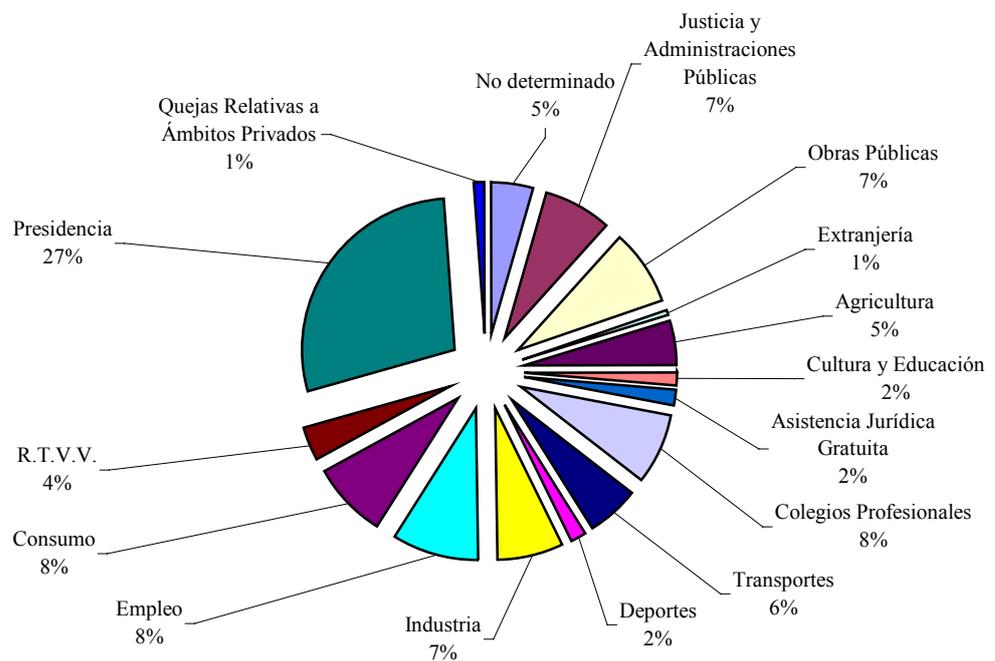
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	44	18,57%
En Tramitación	123	51,90%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	123	51,90%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	70	29,54%
♦ <i>Por solución</i>	32	13,50%
♦ <i>Se solucionará</i>	9	3,80%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	25	10,55%
♦ <i>Otros Motivos</i>	0	0,00%
♦ <i>Resoluciones</i>	4	1,69%
• Aceptadas	2	0,84%
• No Aceptadas	2	0,84%
Total Quejas	237	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	Quejas
No determinado	9
Justicia y Administraciones Públicas	14
Obras Públicas	16
Extranjería	1
Agricultura	9
Cultura y Educación	3
Asistencia Jurídica Gratuita	3
Colegios Profesionales	15
Transportes	11
Deportes	3
Industria	14
Empleo	18
Consumo	16
R.T.V.V.	7
Presidencia	56
Quejas Relativas a Ámbitos Privados	2
Total área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	284



3. Obras públicas

Las quejas nº 071370 y 071428 iniciadas en el 2007, se referían a expropiaciones y se da cuenta de las mismas por haberse solucionado con nuestra intervención en 2008.

En la primera de ellas, los interesados solicitaban que se instase a la Consellería de Infraestructuras y Transporte a que les abonase el justiprecio acordado por el Jurado de Expropiación Forzosa de Alicante, lo que finalmente se logró, tal y como hemos dicho.

En la segunda, la persona afectada exponía que, desde hacía meses, el Ayuntamiento de Museros no remitía al Jurado Provincial de Expropiación los expedientes en que eran parte, imposibilitando con ello que se fijase el justiprecio. También nuestra intervención solucionó el problema planteado.

4. Industria

El autor de la queja nº 080329 exponía lo siguiente:

“Que el 23 enero de 2007 solicitaron a Iberdrola Distribución Eléctrica, SAU el suministro eléctrico para una promoción de 14 viviendas (expte. 9016815009) con una potencia de 98,70 kw, solicitándoles aquella proyecto para la instalación de un centro de transformación, cuando éste es exigible únicamente para potencias superiores a los 100 kw (art. 47.5 del RD 1955/2000). A la vista de que transcurrían los meses y el suministro no se ofrecía, se denunciaron los anteriores hechos ante la Dirección General de la Energía mediante escrito presentado el 16 de octubre de 2007. Dicho escrito fue resuelto el 25 de enero de 2008 por el Jefe del Servicio Territorial de la Energía de Valencia (exptes. RECENE 2007/496 y 526/46), en sentido favorable a la tesis del denunciante. Sin embargo, Iberdrola todavía no había facilitado el suministro para las 14 viviendas terminadas desde hacía unos meses y los propietarios no las podían ocupar, con los consiguientes perjuicios que esta situación les estaban produciendo.”

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Consellería de Infraestructuras y Transporte que lo emitió en el sentido de informarnos que los interesados ya disponían de suministro eléctrico. Dado que nuestra intervención solucionó el problema, cerramos el expediente.

Por otro lado, la autora de la queja nº 08260, nos refería que en enero de 2004 adquirieron un chalet en el municipio de La Pobla de Vallbona, contando con la correspondiente cédula de habitabilidad emitida por el Ayuntamiento de dicha localidad.

En su escrito de queja, la interesada señala que, no contando la vivienda con conexión a la red eléctrica, dirigieron escrito a la compañía suministradora Iberdrola, quien les notificó, que esta situación era debida a que “la vivienda se encuentra en zona de afección de una línea de Alta Tensión de 20 KV., por lo que incumple el artículo 162 del Real Decreto 1955/2000”.

En atención a ello, se señalaba que “los trabajos de soterramiento de esta línea, de cuenta y cargo del cliente, no se pueden realizar, porque no se han aportado por parte del solicitante, todos los permisos necesarios para ello”.

Tras la tramitación del expediente, recomendamos al Ayuntamiento de la Poble de Vallbona que adoptase cuantas medidas fueran necesarias para asegurar el soterramiento, por parte del promotor de las obras, de la línea de alta tensión con el fin de garantizar a las viviendas construidas el suministro de energía eléctrica y que, en su caso, asumiese el coste que se deriva de dichas actuaciones.

En la contestación del Ayuntamiento, el Ingeniero Técnico Industrial Municipal manifestaba que a la vivienda del interesado se le concedió Licencia de Obra Mayor para su construcción y Cédula de Habitabilidad. En ninguno de esos dos trámites administrativos se detectó que la construcción estuviera afectada por el paso aéreo de una Línea de Alta Tensión.

Además, nos comunicó que el promotor, para evitar la prohibición del artículo 162 punto 3 del Real Decreto 1955/2000, realizó un desvío de dicha línea, de forma subterránea, pero nunca consiguió ponerlo en servicio al no obtener el permiso de un particular sobre la servidumbre que Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U. solicitaba.

De la lectura del expediente de queja, se deducía que la Administración procedió a la concesión de la licencia de obras al promotor de la obras objeto del presente expediente de queja, sin condicionar la misma al efectivo soterramiento o exigir una caución para asegurar el efectivo cumplimiento de dicho condicionado al promotor de las obras.

En este sentido, resulta expresivo el hecho de que en el informe se reconozca de manera expresa que “según el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministros y procedimientos de autorización de instalaciones de energía, en el artículo 162, punto 3 se prohíbe la construcción de edificios en la franja definida por la proyección sobre el terreno de los conductores extremos en las condiciones más desfavorables, incrementada con las distancias reglamentarias a ambos lados de dicha proyección”.

Es decir, el informe emitido por el Ayuntamiento pone de manifiesto ser conocedor de la prohibición establecida por el citado Decreto, sin que, no obstante ello, se hiciera constar la previa adopción, en el momento de conceder la licencia municipal de edificación, de las debidas cautelas para evitar el mantenimiento de esta situación irregular.

Y buena prueba de ello, es que la concesión de la licencia de primera ocupación vino a refrendar que la construcción se ajustaba al condicionado de la licencia de obras inicialmente concedida (artículo 32 de la Ley 3/2004, de 30 de junio, de la Edificación de la Comunidad Valenciana).

Actualmente estamos a la espera de que la Administración conteste a nuestra recomendación.

5. Empleo

En la queja nº 071515, se planteó la interesante cuestión del convenio colectivo aplicable al personal de la Fundación de la Comunidad Valenciana para la Prevención de Riesgos Laborales. Se trata una fundación del sector público, sin ánimo de lucro y con personalidad jurídica propia, para la realización de fines de interés general; los órganos de gobierno de la Fundación están compuestos por representantes de los principales agentes implicados en la Prevención de Riesgos Laborales: Administración y Organizaciones Sindicales y Empresariales.

El personal de la Fundación carecía de convenio colectivo y pretendía que se le aplicase el del personal laboral de la Generalitat Valenciana.

Admitida la queja, solicitamos el parecer de la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo, la cual nos informó lo siguiente:

“En relación a la consulta planteada, hay que tener en cuenta los siguientes puntos:

El artículo 92.1 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores dice que, "en las respectivas unidades de negociación, las partes legitimadas para negociar, podrán adherirse, de común acuerdo, a la totalidad de un convenio colectivo en vigor, siempre que no estuvieran afectadas por otro, comunicándolo a la autoridad laboral competente a efectos de registro. Por lo tanto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 92.1 del ET, las partes legitimadas para negociar en una determinada unidad de negociación, pueden decidir no negociar en detalle, sino adherirse de común acuerdo a un convenio colectivo ya celebrado y en vigor. No cabe por lo tanto admitir la petición de adhesión, tal y como está planteada.

Principio fundamental de la negociación colectiva en el derecho laboral español es la autonomía de voluntad de las partes; de ambas partes, no únicamente de la parte de los trabajadores (como en el presente caso), ni tampoco únicamente de la parte empresarial, sino que se requiere el consenso de ambas, constituidas en comisión negociadora.

El artículo segundo del Texto articulado del Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Administración de la Generalitat Valenciana, se refiere al ámbito de aplicación: a) funcional: se extiende a todo el ámbito de la actividad propia de la administración de la Generalitat Valenciana, realizada en todos sus centros y dependencias; b) personal: "el presente convenio será de aplicación al personal que, bajo cualquier tipo de relación jurídico-laboral preste sus servicios a la Generalitat Valenciana, ya sea en los centros de trabajo existentes en la actualidad, o en aquellos que durante la vigencia del mismo pudieran crearse o transferirse. De igual forma, podrá ser de aplicación al personal laboral dependiente de organismos, instituciones y empresas públicas dependientes de la Generalitat Valenciana que soliciten su adhesión de acuerdo con el artículo 92 del Estatuto de los Trabajadores".

El II Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Generalitat Valenciana se encuentra denunciado desde el 13 de octubre de 1997. Ello quiere decir, que hasta que no se pacte un nuevo convenio no se pueden aplicar sus cláusulas obligacionales; en cambio, su contenido normativo -el que regula las condiciones de trabajo, por ejemplo, el tiempo de trabajo, la jornada laboral, etc.- sigue vigente.

Durante el año 2007, será preceptivo el informe favorable de las Consellerías de Economía, Hacienda y Empleo y de Justicia y Administraciones Públicas para proceder a determinar o modificar las condiciones retributivas del personal no funcionario y

laboral al servicio de la Administración de la Generalitat Valenciana y sus entidades autónomas.

Las sociedades mercantiles y entes de derecho público de la Generalitat Valenciana a que se refiere el artículo 5.2 del Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana, recabarán el informe favorable de la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo (Art. 28 Ley 11/2006, de 27 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat Valenciana para el ejercicio 2007). Ello incluye las firmas de convenios colectivos suscritos por las entidades autónomas y empresas de la Generalitat, a que se refiere el artículo 5 del Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública Valenciana, así como sus revisiones, adhesiones o extensiones a los mismos, con carácter previo a su acuerdo o firma.

Recientemente, ha tenido entrada Acta final de la mesa de la Comisión Negociadora de la Fundación de la Comunidad Valenciana para la Prevención de Riesgos Laborales, en la que ambas partes llegan a un acuerdo sobre todo tipo de condiciones de trabajo y de mejoras para el período 2008-2011.

Terminadas de practicar las distintas diligencias de investigación realizadas, llegamos a las siguientes conclusiones:

- Recientemente ambas partes han llegado a un acuerdo respecto de todo tipo de condiciones laborales y de mejoras para los años 2008-2010.
- La adhesión debe realizarse de forma expresa y referida a la totalidad del convenio.
- El convenio al que se adhieren debe estar vigente; se considera vigente a estos efectos el convenio en situación de prórroga, automática o provisional.
- El acuerdo se consigue a través de una comisión negociadora; no cabe la adhesión realizada por una comisión paritaria o similar.
- Las partes legitimadas para negociar deben adherirse de común acuerdo; no cabe admitir la petición tal y como está planteada
- La adhesión sólo cabe respecto a convenios estatutarios, y para que sea posible, las partes que se adhieren no deben estar afectadas por otro convenio colectivo.
- La adhesión debe comunicarse a la Autoridad Laboral competente, a efectos de su inscripción en el Registro de Convenios Colectivos, debiendo constar las partes que conciertan la adhesión, la fecha del acuerdo y el ámbito personal, funcional, territorial y temporal que afecta.
- Es necesario recabar con carácter previo a su firma el informe favorable de las Consellerías de Economía, Hacienda y Empleo y de Justicia y Administraciones Públicas, debiéndose remitir el correspondiente proyecto, acompañado de la valoración de todos sus aspectos económicos; la masa salarial no debe exceder del porcentaje

establecido en la norma presupuestaria y no debe existir discriminación en el abono de salarios.

Como consecuencia del acuerdo sobre el conflicto cerramos la investigación.

6. Consumo

En la queja nº 070888, su autor nos manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

“Que el 22/05/2007 le fue requerida por el Servicio Territorial de Consumo de Valencia una documentación en relación al expediente COPREV/2007/171/46, concretamente el “modelo, número de serie ó código de barras del disco duro”.

La referida documentación fue remitida al citado Servicio en fecha 1 de junio de 2007.

Hasta la fecha, y a pesar del tiempo transcurrido, no tuvo más noticias del expediente”.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Consellería de Empresa, Universidad y Ciencia (actualmente, Consellería de Industria, Comercio e Innovación), quién lo emitió en el sentido que, según lo dispuesto en el Reglamento sobre la Potestad Sancionadora, el denunciante no tiene la condición de interesado en el procedimiento sancionador, siéndolo sólo el supuesto infractor.

Concluimos la investigación sin apreciar ninguna irregularidad, ya que, como es sabido, la Jurisprudencia es restrictiva a la hora de considerar como interesado al denunciante, admitiéndolo sólo en casos de denunciantes muy cualificados.

7. Colegios profesionales

En la queja nº 082222, la ciudadana que la interpuso manifestaba lo siguiente:

“Que en el ejercicio y representación por parte de una letrada se produjeron irregularidades que figuran probadas en el expediente disciplinario Nº 250/2006 del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia. Sin embargo, dicho expediente fue archivado, al parecer, al haber prescrito la supuesta falta.”

Interesamos informe al Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, quien nos comunicó que, efectivamente, la presunta falta había prescrito y la interesada había interpuesto un recurso de alzada ante el Consejo de Colegios de Abogados de la Comunitat Valenciana.

Conferido el trámite de alegaciones a la interesada, nos manifiesta que la prescripción se ha producido por la falta de diligencia del Colegio en la tramitación del expediente sancionador. Como consecuencia, hemos solicitado una ampliación del informe inicial en el sentido que nos facilite el “iter” temporal del expediente; la queja se encuentra pendiente de resolver.

Por otro lado, un administrador de la propiedad inmobiliaria presentó las quejas nº 083646, 083736, 083737 y 083797, en las que exponía que varias comunidades de propietarios habían contratado sus servicios, y que, según la praxis profesional, solicitó la venia y los documentos al anterior administrador, quien hizo caso omiso.

Así pues, se dirigió al Ilustre Colegio de Administradores de Fincas de Alicante para que intermediase; como quiera que la corporación no actuaba interpuso sus quejas.

Durante la tramitación del expediente, y gracias a nuestra intervención, la problemática planteada se solucionó.

8. Justicia y Administraciones Públicas

En la queja nº 082169, sobre ayudas a encarcelados durante la época franquista, su autor exponía lo siguiente:

“Que se incluye dentro de un colectivo de 14 personas que reside en la Comunidad Valenciana y que fueron encarcelados por ser objetores de conciencia y negarse a la prestación del servicio militar.

Que presentó escrito ante la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas relativo a la inclusión de su solicitud en el censo de valencianos que, afectados por los supuestos previstos en la Ley 46/1977, de 17 de octubre, de Amnistía, no hubieran percibido indemnización, según lo regulado en la Disposición Decimotercera de las Leyes de Presupuestos del Estado para 1990 y 1992.

Que esa Consellería le respondió que “.. su solicitud ha sido presentada fuera de los plazos establecidos en las citadas resoluciones, por lo que no puede ser atendida la misma”.

La Consellería de Justicia y Administraciones Públicas ha contestado que no recibió las ayudas por haberlas solicitado fuera de plazo y, fundamentalmente, por cuanto la objeción de conciencia no se encuentra incluida en los supuestos a que se refiere la Ley 46/1977, de 15 de octubre, de amnistía. El expediente se encuentra pendiente de concluir.

9. Medios de comunicación

La queja nº 080342 fue concluida en los siguientes términos que comunicamos a su promotor: su escrito inicial de queja se refería a la discriminación que el periódico “*València Hui*” sufre de la Administración valenciana “que nos niega las ventajas y beneficios que sí otorga a otros medios de comunicación”. En este sentido, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

“- Que “La Generalitat Valenciana viene adoptando desde hace tiempo una política claramente discriminatoria contra el periódico “*València Hui*”, consistente en la no inserción en nuestro medio de publicidad oficial o institucional, como sí lo hace en otros medios de similar o menor tirada, difusión o influencia, negándonos además a que accedamos al programa Prensa-Escuela de la Consellería de Cultura, por el cual la Generalitat compra importantes cantidades ejemplares a determinados periódicos especialmente a los que considera afines a la ideología que gobierna la institución autonómica”.

- Por otro lado, se refería a que en fecha 2 noviembre de 2007 se había dirigido al President de La Generalitat, al Vicepresident de La Generalitat y al Conseller de Cultura, Educación y Deportes en

relación al programa Prensa Escuela y a la convocatoria de suministros de periódicos para los centros de enseñanza no universitaria.”

En el momento de presentar la queja ante esta institución no había recibido respuesta expresa a su escrito.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Consellería de Presidencia, quién a través de Secretaría Autonómica de Política Institucional y Abogacía General de La Generalitat, nos comunicó lo siguiente:

“En primer lugar, La Generalitat se atiene en esta cuestión a lo dispuesto en el artículo 7.2 de la Ley 7/2003, de 20 de marzo, de Publicidad Institucional de la Comunitat Valenciana, conforme a la cual “para la determinación de los medios de difusión se tendrán en cuenta, en particular, las características de los destinatarios de la publicidad; el ámbito de implantación territorial y social y el nivel de difusión o audiencia de los diversos medios; el coste de las inserciones publicitarias, y otros criterios análogos.”

De acuerdo con la jurisprudencia del Tribunal Supremo en la materia, no existe obligatoriedad legal de publicar en un medio de comunicación concreto las inserciones de carácter puntual, de tipo comercial, administrativo o informativo.

En segundo lugar, la Administración gestiona las inserciones atendiendo a parámetros objetivos en los que interesa distinguir factores como el tipo de público al que se dirige la publicidad, el impacto de la difusión, el coste económico, y el tipo de anuncio (campañas, anuncios de gestión administrativa, etc.)”.

Del contenido del informe le dimos traslado al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo.

Tras un detallado estudio del escrito de queja, del informe emitido por la Administración así como de las alegaciones formuladas, resolvimos la queja. En este sentido, consideramos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran tres las cuestiones a tratar en esta queja:

- Primero: en sus alegaciones, consideraba que el art. 7.2 de la Ley 7/2003, que citaba la Consellería en su informe, estaba previsto para la publicidad comercial y/o administrativa, pero no para la publicidad institucional.
- Segundo: el posible trato discriminatorio de La Generalitat por no incluir al diario “*València Hui*” en el Programa Prensa Escuela y/o convocatoria de suministros de los periódicos para centros públicos de enseñanza no universitaria dependientes de la Consellería de Cultura, Educación y Deportes.
- Solicitaba una investigación por parte de esta Institución en relación a los cuestiones económicas y financieras relativas a los gastos en publicidad de la Administración valenciana.

Respecto a la primera cuestión, el art. 7 de la Ley de La Generalitat 7/2003, de 20 de marzo, de Publicidad Institucional de la Comunidad Valenciana establece lo siguiente:

“ 1. La distribución de la publicidad institucional respetará los principios de eficacia, eficiencia y objetividad.

2. En orden a la realización de los principios señalados en el apartado anterior, para la determinación de los medios de difusión se tendrán en cuenta, en particular, las características de los destinatarios de la

publicidad; el ámbito e implantación territorial y social y el nivel de difusión o audiencia de los diversos medios; el coste de las inserciones publicitarias; y otros criterios análogos que contribuyan a la óptima consecución de los fines contemplados en el artículo 2, apartado 1, de esta Ley.

3. Las instituciones y administraciones públicas sujetas a esta Ley no podrán abonar en ningún caso por las inserciones de publicidad institucional precios abusivos, que no guarden proporción con la regulación normal del mercado”.

Por otro lado, la Ley de La Generalitat 7/2003 en su Preámbulo señala lo siguiente:

“(…) en nuestro ordenamiento jurídico existe una norma legal del Estado en materia de publicidad -Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad-, su ámbito se limita a la denominada publicidad comercial, es decir, la realizada en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, profesional o artesanal. Su regulación no comprende, pues, la denominada publicidad institucional, que se realiza fuera de una actividad empresarial. Resulta por ello oportuno que se proceda, por la Generalitat, tal y como han venido planteando los Grupos Parlamentarios, a establecer el régimen jurídico de este tipo específico de publicidad en el ámbito territorial de nuestra Comunidad”.

A la vista de lo anterior, consideramos que las referencias a la Ley 7/2003 lo son únicamente respecto a la publicidad institucional.

Respecto a la falta de respuesta a las solicitudes de fecha 2/11/2007 y 8/05/2008, de lo actuado, se desprende que las mismas han sido recurridas en vía jurisdiccional.

Efectivamente, en relación a esta cuestión acompañaba copia del auto nº 2088 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo (Sección Tercera) del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, de fecha 16/06/2008, en relación a los recursos contencioso administrativo números 3/2649/08 y 3/2650/2008 interpuestos contra la desestimación por silencio administrativo de la Consellería de Cultura de las solicitudes de 2/11/2007 y de 8/05/2008.

En este sentido, en relación a los hechos que nos describe se encuentran en actuaciones judiciales en trámite, y el art. 17.2 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, que regula esta Institución, dispone que el Síndic de Greuges no podrá entrar en el examen individual de quejas sobre las que esté pendiente una resolución judicial.

Por último, en relación a su petición de que por parte de esta Institución se realice una investigación relativa a los gastos de la Administración Valenciana en materia de publicidad institucional, consideramos que excede de nuestras competencias.

En este sentido, le sugerimos que, si lo considera oportuno, se dirija a la Sindicatura de Comptes que es el órgano al que, con la máxima iniciativa y responsabilidad, corresponde el control externo económico y presupuestario de la actividad financiera del sector público valenciano, así como de las cuentas que la justifiquen.

10. Turismo

En la queja nº 070888 dirigimos a la Consellería de Turismo la siguiente resolución, que se transcribe parcialmente:

“...la autora de la queja en su escrito inicial sustancialmente nos manifestaba que presentó sendos escritos en el registro del Servicio Territorial de Turismo de Alicante, en los que denunciaba (primero), unos hechos relacionados con un viaje a Brasil y (segundo) solicitaba fotocopias de dos faxes remitidos por la Agencia de Viajes a la Consellería de Turismo”.

En el momento de presentar la queja ante esta Institución, no había recibido respuesta expresa de la Administración.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Consellería de Turismo, quién en su comunicación nos indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que tras la reclamación de la autora de la queja se procedió a la apertura de Diligencia Previa nº 255/07 “con el fin de esclarecer los hechos denunciados, por si los mismos pudieran ser constitutivos de infracción de la normativa turística” .

- Que por escrito “se dio contestación al escrito en el que la Sra (...) solicitaba copias compulsadas de los faxes del contrato de viaje y programa salvia-Amadeus de la Agencia de Viajes (...) que había remitido al Servicio Territorial de Turismo de Alicante, el mismo día - 5 de junio – en el que ella se personó en dicho Servicio a presentar la reclamación”.

Respecto a la primera cuestión, consideramos que, a la vista de lo informado por la Administración, se ha dado respuesta expresa a los escritos presentados por la autora de la queja, por lo que no deducimos la existencia de actuaciones públicas que vulneren los derechos constitucionales y/o estatutarios de la autora de la queja.

Por otro lado, de los escritos de alegaciones se desprendía la discrepancia de la autora de la queja con la resolución de la jefa del Servicio Territorial de Turismo de Alicante por la que se archivaba la reclamación.

En este sentido, con carácter previo, esta Institución considera que la simple discrepancia o desacuerdo con una resolución administrativa no puede, por sí sola, motivar la intervención del Síndic de Greuges.

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de las cuestiones de fondo de la resolución administrativa de archivo, consideramos que desde un punto de vista formal la referida resolución no ha sido suficientemente respetuosa con los derechos de la autora de la queja.

El artículo 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se refiere al contenido de las resoluciones finalizadoras de los procedimientos administrativos en los siguientes términos:

“1. La resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo. Cuando se trate de cuestiones conexas que no hubieran sido planteadas por los interesados, el órgano competente podrá pronunciarse sobre las mismas, poniéndolo antes de manifiesto en aquéllos por un plazo no superior a quince días, para que formulen las alegaciones que estimen pertinentes y aporten, en su caso, los medios de prueba.

2. En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

3. Las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos a que se refiere el artículo 54. Expresarán, además, los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno.

4. En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso, aunque podrá resolver la inadmisión de las solicitudes de reconocimiento de derechos no previstos en el Ordenamiento Jurídico o manifiestamente carentes de fundamento, sin perjuicio del derecho de petición previsto por el artículo 29 de la Constitución.

5. La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma”.

En la resolución de archivo del Servicio Territorial de Turismo de Alicante no se expresan los recursos que caben contra la misma, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos.

Con fundamento en las anteriores consideraciones y, de conformidad con lo dispuesto en el art. 29. 1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, procedimos a formular el recordatorio de deberes legales que se extrae del art. 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, en el sentido de expresar que en las resoluciones administrativas que se pronuncien se indiquen los recursos que contra las mismas procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos.

Nuestra recomendación no fue atendida por la Conselleria de Turismo en un extenso informe donde, en esencia, argumentaba que la promotora de la queja era una mera denunciante y no una interesada en el procedimiento sancionador.

11. Cultura

En el expediente de queja nº 070837 se interesó nuestra intervención para evitar el deterioro de un mosaico del artista alicantino Gastón Castelló situado en un edificio privado en Alicante, por lo que solicitamos informes a la Conselleria de Cultura y Deportes, a la Excma. Diputación Provincial de Alicante y al Excmo. Ayuntamiento de Alicante, en los siguientes términos:

“Sustancialmente manifiesta que se ha dirigido tanto a ese Ayuntamiento, como a la Diputación de Alicante y a la Conselleria de Cultura y Deporte exponiendo la existencia de un mosaico del artista alicantino Gastón Castelló en un edificio sito en la C/ Pino Santo 1 de la ciudad de Alicante y cómo se está deteriorando debido a la falta de mantenimiento, cuidado, aseo y decoro del mismo; como ciudadano alicantino pretende que las Administraciones competentes en materia de patrimonio histórico-artístico tomen las iniciativas necesarias para que el mosaico sea debidamente conservado para su disfrute por las sucesivas generaciones de alicantinos”.

La Conselleria de Cultura y Deportes manifestó que el mosaico no forma parte del Inventario General Cultural Valenciano; además, se encuentra en un edificio privado y, por último, según noticias de prensa, el Ayuntamiento de Alicante tenía la intención de intervenir; por todo ello, no se consideraba competente en la cuestión; no obstante, brindó la posibilidad de que inspectores de patrimonio examinasen la obra, lo que se llevo a cabo el febrero de 2008. Del resultado final informamos al interesado lo siguiente:

“En efecto, como podrá comprobar con el informe de la Conselleria de Cultura y Deportes que le adjuntamos, solamente podría intervenir si el mosaico en cuestión fuese declarado Bien de Relevancia Local. Sin embargo, el Ayuntamiento de Alicante al que le solicitamos por dos veces el informe técnico elaborado no nos lo ha remitido, por lo que será reflejada dicha actitud en el Informe a Les Corts Valencianes correspondiente al año en curso.”

Por su parte, la Excma. Diputación Provincial de Alicante nos comunicó que, según el art. 25.2.e) de la Ley de Bases de Régimen Local, la competencia en materia de patrimonio histórico-artístico local es del Ayuntamiento.

Por otra parte, en el Informe correspondiente al año 2005 se dio cuenta de la queja nº 050020 relativa a la falta de colaboración del Excmo. Ayuntamiento de Orihuela con la Consellería de Cultura y Deportes en el mantenimiento y dotación de la Biblioteca “Fernando de Loaces”, centro documental de titularidad estatal y gestión transferida a la Generalitat Valenciana que forma parte del Sistema Español de Bibliotecas y de la Red de Lectura Pública Valenciana.

En aquella investigación se puso de manifiesto que es la única biblioteca pública existente en Orihuela cuyo Ayuntamiento carece de la red pública a que la legislación valenciana en la materia le obliga. Así pues, hace las funciones de “biblioteca municipal” y, además, universitaria, ya que da cobertura a los alumnos de la Universidad “Miguel Hernández” que cursan en el campus oriolano.

En la referida queja se ponía de manifiesto que los horarios de la Biblioteca “Fernando de Loaces” no se correspondían en los meses de verano con los de las otras tres bibliotecas públicas de la Generalitat.

La Consellería de Cultura y Deportes indicó que carecía de personal suficiente para cubrir las vacaciones, por lo que recomendamos al Ayuntamiento de Orihuela que colaborase con la Consellería en la dotación de personal, dado que toda la gestión de la Biblioteca, incluida la compra de libros, recaía en la Consellería; nuestra recomendación no fue contestada.

El mismo ciudadano ha formulado la queja nº 083552 en la que nos indica que, al haber una nueva Corporación en el Ayuntamiento de Orihuela, retomemos el tema por si fuese más receptiva que la anterior a nuestra recomendación. Hasta el momento, hemos solicitado por dos veces información al Ayuntamiento sin haberla recibido.

12. Transportes

La queja nº 082016 fue presentada por un ciudadano que acompañaba pliegos de firmas de otros muchos, y dado que la temática era análoga, acumulamos a la misma las nº 082287 y nº 082674, en las que se exponían los siguientes hechos:

“Que la frecuencia de paso de los trenes del metro en Valencia es de 15 minutos los días laborales y de 20 los festivos, cuando en Madrid y Barcelona es de 3 minutos. Del mismo modo el último servicio es a las 22,30 horas, cuando en Madrid y Barcelona es a la 1 de la madrugada. Tampoco, según el interesado, existe servicio nocturno los fines de semana y vísperas de festivos con el fin de garantizar la seguridad de los jóvenes que acuden a actividades de ocio”.

La Conselleria de Infraestructuras y Transporte nos remitió su informe que trasladamos a los interesados para que formulen alegaciones sin que hasta la fecha lo hayan hecho, por lo que el presente expediente de queja se encuentra en tramitación.

IX. USO DEL VALENCIANO

1. Introducción

El número de quejas que en el año 2008 han formulado ante el Síndic de Greuges aquellos ciudadanos que han entendido vulnerados sus derechos lingüísticos, asciende a 119 expedientes, lo que supone un 3% respecto al total de expedientes tramitados por la Institución; se ha producido un ligero incremento respecto a las 96 presentadas el año pasado.

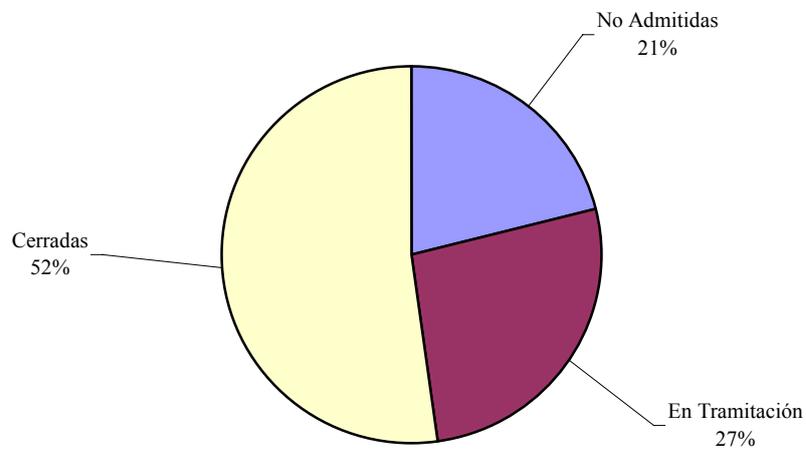
Aunque suponga un incremento respecto a años anteriores, no puede deducirse la existencia de un conflicto lingüístico en nuestra Comunitat, ya que, básicamente los expedientes tramitados este año que nos ocupa han sido formulados por idénticos interesados, y vienen referidos fundamentalmente a la Administración Pública Valenciana, tanto autonómica como local, y en demanda de que las páginas web oficiales puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunitat Valenciana, valenciano y castellano.

Damos cuenta en el presente capítulo de las quejas más significativas tramitadas por esta Institución y cuyo denominador común es la discriminación del valenciano, ya sea en las páginas web oficiales, en las relaciones con las distintas Administración o a la señalización de vías de comunicación o rotulación de servicios públicos, o, en casos puntuales, a la actitud negativa respecto a los ciudadanos valenciano-parlantes por parte de personas con relación directa con el público, en algunos servicios públicos.

2. Uso del valenciano en cifras

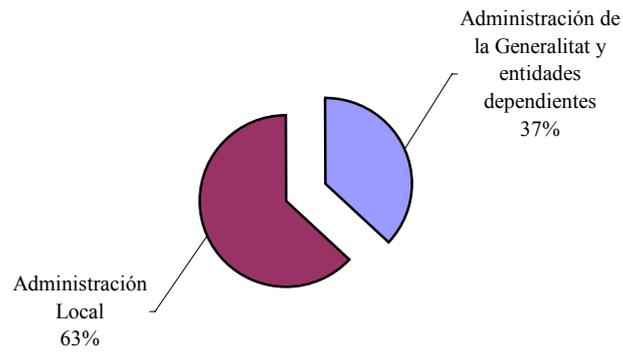
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	25	21,01%
En Tramitación	32	26,89%
♦ <i>En Trámite Normal</i>	32	26,89%
♦ <i>Suspendidas</i>	0	0,00%
Cerradas	62	52,10%
♦ <i>Por solución</i>	19	15,97%
♦ <i>Se solucionará</i>	2	1,68%
♦ <i>Actuación Administrativa Correcta</i>	32	26,89%
♦ <i>Otros Motivos</i>	3	2,52%
♦ <i>Resoluciones</i>	6	5,04%
• Aceptadas	6	5,04%
• No Aceptadas	0	0,00%
Total Quejas	119	100,00%



2.2. Análisis cualitativo

Área de uso del valenciano	Quejas
Administración de la Generalitat y entidades dependientes	44
Administración Local	75
Total área de uso del valenciano	221



3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales

El preámbulo de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano (en adelante, LUEV), vigente desde hace más de 20 años, y en idéntico sentido el Estatuto de Autonomía, señala el compromiso de la Generalitat en la defensa de nuestro patrimonio cultural, y, de manera especial, en la recuperación del valenciano, lengua histórica y propia de nuestro pueblo, del que constituye su más peculiar seña de identidad, y por eso que la Generalitat tiene la obligación legal de impulsar el uso del valenciano en todos los ámbitos sociales para superar la desigualdad, todavía existente, respecto del castellano.

La legislación vigente respecto al uso del valenciano es clara y terminante, y no admite interpretación alguna, y aunque esta Institución reconoce los esfuerzos de la Administración Pública Valenciana para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística instaurado por la Constitución Española y por el Estatuto de Autonomía, no puede sino llamar una vez más la atención sobre el hecho de que la LUEV está vigente desde hace más de 20 años y en su título tercero reconoce el derecho de todos los valencianos a ser informados por los medios de comunicación sociales, tanto en valenciano como en castellano, y atribuye al Consell la promoción y la utilización en estos medios, y velar por una adecuada presencia del valenciano en aquellos que dependen de la Generalitat, un compromiso que ha de extenderse a los nuevos medios de comunicación y a las nuevas realidades tecnológicas.

En este sentido, la exclusión del valenciano de las páginas web de algunas administraciones públicas, tanto autonómicas como locales contradice los criterios de uso del valenciano en el ámbito administrativo de la Generalitat, aprobados en Ares del Maestre el 1 de octubre de 2003 y que señalan que “los folletos informativos, las páginas web, los anuncios y las revistas se harán principalmente en valenciano”.

En el presente año 2008 hemos dirigido numerosas resoluciones a la Administración Pública Valenciana para que adopte cuantas medidas sean necesarias para adaptar sus respectivas páginas web de suerte que puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana, tales como, entre otras, las quejas nº 080042 y nº 081858, respectivamente, dirigidas a las Consellerias de Economía, Hacienda y Empleo y Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda y que pueden consultarse en nuestra página web, sin que conste, a fecha de cierre de este Informe, la entrada en esta Institución de escrito alguno aceptando o las razones de no aceptar los pronunciamientos formulados.

Por otra parte, la Excma. Diputación Provincial de Alicante, también nos informó, con ocasión de la queja nº 080278 (y de otras de igual contenido, como la nº 080495) de la implantación en su página web de la posibilidad de ser visitada en las dos lenguas cooficiales de nuestra Comunidad.

Asimismo, y aún cuando somos conscientes del esfuerzo económico que para pequeños Ayuntamientos supone la configuración de una página web y comprendemos que sea preterida ante necesidades de más urgente atención, también les instamos a adaptar, en la medida de lo posible, los contenidos de sus páginas web oficiales, tal y como hicimos con ocasión de la queja nº 082410 dirigida al Ayuntamiento de Alicante respecto a la

página www.centro.14.com, o al Ayuntamiento de Alcalá de Xivert, entre otros, manifestándonos ambos consistorios la adopción de planes de diseños de sus respectivas páginas web.

El Ayuntamiento de Segorbe también procedió a la revisión de los contenidos de su página web oficial para adaptarlos no sólo al valenciano, sino al inglés y alemán, circunstancia ésta que nos permitió cerrar la queja nº 070342 respecto a este Ayuntamiento, aunque no así respecto al Ayuntamiento de Utiel que no contestó a los sucesivos requerimientos de información por lo que hubimos de dar por concluida nuestra intervención, comunicándole que procederíamos a dar cuenta a Les Corts de la descrita actitud.

Los argumentos esgrimidos por el Ayuntamiento de Requena, y que obran asimismo en el expediente de referencia, fueron aceptados por esta Institución al considerar que efectivamente la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, en su art. 36 menciona Requena como término municipal de predominio lingüístico castellano y que no obstante, el Alcalde se comprometía a una solución futura de la cuestión planteada.

El Ayuntamiento de Utiel, tampoco remitió el informe preceptivo que esta Institución le requirió por lo que le comunicamos el archivo del expediente ante la imposibilidad de iniciar una investigación, y que daríamos cuenta a las Cortes de la descrita actitud.

El Ayuntamiento de Callosa d'Ensarrià y el de Castellón (quejas nº 071748 y 071100), a los que les dirigimos sendas resoluciones en idénticos términos que las arriba reseñadas, aceptaron nuestros pronunciamientos.

4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano

Analizamos en este capítulo las quejas en las que se denuncia la vulneración del Decreto 145/1986, del Consell de la Generalitat, sobre señalización de vías y servicios públicos, así como también de la Orden de 1 de diciembre de 1993, de la entonces Conselleria de Educación y Ciencia, sobre el uso de las lenguas oficiales en la toponimia, señalización de vías de comunicación y la rotulación de servicios públicos en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana, así como el RD 1428/2003 de 21 de diciembre, por el cual se aprobó el Reglamento General de Circulación, que establece que las indicaciones escritas que se incluyan o acompañen en los paneles de señalización en las vías públicas e inscripciones han de figurar en castellano y en la lengua oficial de la Comunidad Autónoma cuando estén ubicadas en el ámbito territorial de la Comunidad.

Así, la queja nº 080057 se resolvió de forma favorable al notificarnos la Alcaldesa de Sant Vicent del Raspeig la adopción de las medidas pertinentes para adaptar la señalización de las vías públicas de esa localidad a la legislación vigente en cuanto al uso del valenciano, al igual que la queja nº 080168 en la que varios ciudadanos interesaron la intervención del Síndic de Greuges para que el Ayuntamiento de Sagunt procediera a la rotulación bilingüe de unas dependencias municipales.

Al Ayuntamiento de Benicarló también le dirigimos una resolución, sugiriéndole que en futuros trabajos de señalización viaria del municipio activara los mecanismos necesarios para su adaptación a la legislación vigente, resolución que puede consultarse en nuestra página web y que fue aceptada en todos sus términos.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Valencia, a quien nos habíamos dirigido con ocasión de la queja nº 082036, emitió dictamen dando cuenta a esta Institución de que con la entrada en funcionamiento del crematorio municipal, anexo al tanatorio y previsto para enero de 2009, estaba terminada la rotulación en valenciano de la correspondiente señalización, circunstancia ésta que significó la conclusión de nuestra intervención, pronunciándose en idénticos términos el Ayuntamiento de Calpe respecto a la señalización vial de la ciudad en la queja nº 082718.

Cabe señalar, y así lo explicamos a las personas que acuden a esta Institución, que, en ocasiones, rotular todos los mensajes en castellano y valenciano no es aconsejable ya que para la señalización informativa urbana se utilizan carteles de dimensiones muy reducidas y que han de colocarse en los bordes compartiendo con árboles, farolas, semáforos y otros elementos que dificultan su visibilidad, ya que la distancia a la que un conductor lee el mensaje contenido en una señal es igual a 600 veces la altura de la letra, por lo que en ocasiones debe optarse por rotular sólo en una de las dos lenguas cooficiales, tal como nos indicó en la queja n 071497 el Ayuntamiento de Alcoy.

5. Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial con la que desean comunicarse con la Administración Pública Valenciana

En ocasiones, quizás demasiadas, en la tramitación de las quejas que relativas al uso del valenciano los ciudadanos formulan ante esta Institución, surge otra cuestión de fondo que el Síndic no puede pasar por alto, y es la vulneración del derecho, previsto en el art. 10 de la Ley 4/1983, de Uso y Enseñanza del Valenciano (en adelante, LUEV), de los ciudadanos a dirigirse y relacionarse, en territorio de la Comunidad Valenciana, con la Administración Pública, tanto autonómica como local, en valenciano, ya que las empresas de carácter público o los servicios públicos dependientes de la Administración Pública deben garantizar que sus trabajadores con relación directa al público, tengan el conocimiento suficiente de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado (art. 16 del citado cuerpo legal).

Y en este sentido, son frecuentes los casos en que un expediente de queja que se inicia como consecuencia de un escrito dirigido a esta Institución por el interesado, redactado, íntegramente en valenciano, por lo que, en consecuencia, y de conformidad con los derechos reconocidos en la LUEV, y concretamente en su art. 11, nos dirigimos a la Administración afectada en la lengua elegida por los interesados, y sin embargo, a menudo, la Administración emite su informe en castellano, contraviniendo el derecho que asiste a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración, a elegir la lengua en que éste desea que se produzcan las comunicaciones y la tramitación de los expedientes, surgiendo el correlativo deber de la Administración de respetar la elección y a emplear, a lo largo de todo el procedimiento, la lengua, valenciana o castellana,

elegida, por lo que la remisión de una parte esencial de un informe, en castellano, cuando la lengua elegida es el valenciano, no se ajusta a los fundamentos legales citados y, en consecuencia, son constantes los recordatorios de deberes legales que esta Institución viene dirigiendo, en estos supuestos, a las Administraciones afectadas, para que utilicen en todos los procedimientos y en cualquier otra forma de relación con los interesados, la lengua, valenciana o castellana elegida por ellos, tal como hicimos en las quejas nº 081483, 070344, 070668, entre otras, cuya tramitación concluyó al aceptar las respectivas Administraciones Públicas afectadas las resoluciones que les dirigimos.

En otras ocasiones, la falta de medios que un Ayuntamiento (queja nº 071232) alegó en su informe para justificar el incumplimiento del derecho de los ciudadanos a ser atendidos en los servicios públicos en valenciano, no fue aceptada por esta Institución, ya que la integración lingüística en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana comporta la obligación para los poderes públicos de facilitar los instrumentos necesarios para que así sea y, por tanto, la obligación de que los funcionarios tengan los conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado y que las comunicaciones practicadas por la Administración se realicen en la lengua solicitada por los interesados, ya que la realización de comunicaciones exclusivamente en castellano (como en la queja de referencia) llevadas a término una vez que el administrado ha manifestado su voluntad de que le fueran practicadas en valenciano, constituye una limitación de los derechos lingüísticos reconocidos a los ciudadanos y una extralimitación no justificada en el diseño de políticas de normalización.

Al cierre del presente Informe a Les Corts, no consta que el Ayuntamiento afectado haya aceptado o no la resolución que al efecto le dirigimos.

6. Discriminación del valenciano en impresos, formularios, modelos y publicidad institucional.

Esta Institución considera que, de conformidad con la legislación vigente respecto al uso del valenciano en todos los ámbitos sociales y oficiales, para que las políticas de normalización lingüística sean una realidad es necesario que la propia Administración Pública valenciana encuentre el punto de justo equilibrio entre las necesidades de fomentar el uso del valenciano y los derechos lingüísticos reconocidos a los valencianos.

Como viene siendo habitual, instamos a la Administración Pública a que emita todos sus documentos en forma bilingüe, incluso con preferencia el valenciano (a través de su ubicación en primer lugar, letras más grande o negrita), sugerencias que se reflejan en las resoluciones formuladas al respecto por esta Institución, entre otras, en las quejas nº 071232, 080309, 080310, 081956 y 083066.

X. IGUALDAD Y CIUDADANÍA

El área de Igualdad y Ciudadanía fue creada en el inicio del ejercicio de 2007, con el fin, por un lado, de acercar esta Institución a los colectivos y asociaciones que defienden los derechos de las personas que se encuentran en situaciones de grave desprotección social, y por otro, darnos a conocer y ofrecer la Institución a aquellos sectores que precisen de una mayor atención e implicación de los poderes públicos para la garantía de sus derechos, por lo que es necesario priorizar la protección de tales sectores.

Este año celebramos el 60 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos adoptada y proclamada por resolución de la Asamblea General de Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948.

La inclusión del concepto de derechos humanos fue el logro de un grupo de mujeres delegadas de varios países que, tras varios meses de debate, consiguieron que se reemplazara el nombre de Declaración Universal de los Derechos del Hombre por Declaración Universal de los Derechos Humanos, consiguiendo que se incluyera la no discriminación por razón de sexo.

Sin embargo, sesenta años después, el principio de universalidad de los derechos humanos con respecto a las mujeres ha sido históricamente negado.

Esta violación de los derechos ya reconocidos se produce en muchas ocasiones de manera casi imperceptible, y siendo que a esta Institución le concierne velar por la protección de estos derechos, debemos impulsar a las administraciones para que

contemplan la perspectiva de género, a fin de conseguir la tan anhelada igualdad entre Mujeres y Hombres.

En este sentido, el Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres 2006-2009 de la Generalitat Valenciana, establece textualmente lo siguiente:

“Colaborar con el Síndic de Greuges en Recomendaciones y Propuestas tendentes a incorporar la perspectiva de género en la actuación de la Generalitat.”

Si la igualdad entre hombres y mujeres es, tal y como reconoce Naciones Unidas, una cuestión de derechos humanos, y a esta Institución le concierne impulsar el respeto de los mismos allí donde sea mayor el riesgo de que se violen, debemos crear una cultura de respeto a los derechos humanos. La actividad de defensa de estos derechos requiere a su vez de la promoción y educación en lo que a estos se refiere.

Los derechos humanos obedecen a un sistema de valores y principios considerados inherentes a la persona. Estos derechos pertenecen al individuo por su condición misma de ser humano y le son, por tanto, consustanciales, esto es lo que permite construir el principio de igualdad de derechos.

Es necesario hacer visible esa desigualdad, incidir en la problemática que afecta a las mujeres por el hecho de serlo, y con ella las cargas familiares que soporta: crianza, educación de los hijos, atención a personas enfermas, dependientes y ancianos, tan relacionadas con el sistema de bienestar social, educativo y sanitario, es decir, las políticas públicas en éstas y otras materias.

Es necesario priorizar la protección de aquellos sectores de población más débiles y vulnerables que precisan de una mayor atención e implicación de los poderes públicos para la garantía de sus derechos.

La igualdad entre hombres y mujeres no es solamente una condición a la que aspiran las sociedades democráticas, es una lucha por la justicia social. Las sociedades más prosperas son aquellas en las que se dan mayores niveles de igualdad entre hombres y mujeres, configurando un ejercicio integral de los derechos humanos desde el campo laboral, de la salud, hasta el desarrollo económico y social.

Debemos mantener una perfecta sintonía con la sociedad y sus problemas para tratar de mejorar en lo posible, y de manera continuada, la administración encargada de gestionarlos.

Este derecho a la igualdad responde, por tanto, a las exigencias de un Estado Social y Democrático de Derecho, lo que impone que las normas que regulan la igualdad no constituyan meras aspiraciones programáticas, sino que vinculen a los poderes públicos.

Precisamente, y en base al derecho de igualdad, desde esta Institución se organizó una Jornada dedicada a la Trata de Mujeres y Niñas con fines de explotación sexual, titulada “Mercado de mujeres”, a fin de trabajar en el desarrollo de unas conclusiones que pudieran servir de documento a las Administraciones con competencia, para que las mismas fuesen elevadas a políticas públicas, con el objetivo de hacer posible el ejercicio de los derechos sociales y el disfrute de una plena ciudadanía, precisamente, a aquellos

colectivos como son las mujeres que por su especial vulnerabilidad más necesitan el amparo de las Instituciones.

La jornada se realizó el 24 de abril de 2008, y en las mismas se llegó a las siguientes conclusiones, que a fecha de hoy, han sido enviadas a las administraciones y a las numerosas asociaciones y participantes en la misma.

A continuación pasamos a dar cuenta de las mencionadas conclusiones:

1. Ofrecer una información de conjunto desde distintos enfoques sobre la realidad de la explotación sexual y la trata de mujeres.
2. Conocer y valorar distintas estrategias de intervención para la erradicación de la trata y la explotación sexual.
3. Fomentar un compromiso compartido de las administraciones públicas y entidades privadas de la Comunidad Valenciana por la erradicación de la trata y la explotación sexual.

Existe una grabación íntegra de las jornadas; no obstante, se ha visto conveniente elaborar este breve documento para dar una visión de conjunto de los principales contenidos tratados y, de una forma especial, perfilar cuáles deberían ser las prioridades de actuación.

Este documento sintetiza la información aportada entorno a cuatro núcleos:

- Análisis e interpretación del fenómeno
- Planteamiento global de las estrategias de intervención
- Diagnóstico de la situación en la Comunidad Valenciana
- Propuesta de avance en este tema a corto plazo.

1. Análisis e interpretación del fenómeno.

La figura central en este fenómeno, y frecuentemente obviada, es el demandante de prostitución, mayoritariamente varones que, de forma habitual o esporádica, compran servicios sexuales.

Esta demanda es la que genera la existencia de un “mercado” que se nutre, fundamentalmente, de mujeres en situación de vulnerabilidad; en nuestra Comunidad la mayoría de estas mujeres son extranjeras reclutadas, trasladadas y controladas por redes criminales que obtienen considerables beneficios.

Existe, además de los proxenetas que ejercen el control sobre las mujeres, el proxenetismo de aquellos que se lucran de manera directa o indirecta de la explotación sexual mediante la gestión de las estructuras donde se ejerce la prostitución: agencias, chalets, pisos, clubs, etc.

Las formas en las que se realiza la trata y el control de las mujeres es diversa. Esta violencia en los casos más sangrantes se manifiesta en forma de secuestros, engaños, extorsiones.

Hablamos de explotación sexual cuando existe un aprovechamiento económico y/o se da alguna forma de coacción y violencia, torturas, violaciones y amenazas. En otros casos, esta violencia es más sutil y actúa mediante la imposición arbitraria de deudas, el abuso de poder, el fomento de conductas adictivas, la degradación física y psicológica de las mujeres etc. En los casos de violencia sutil no es extraño el consentimiento, aunque sea viciado, de las propias mujeres explotadas.

Si desde un punto de vista teórico podría decirse que la prostitución es un pacto libre entre adultos libres, la realidad es que en nuestra Comunidad Valenciana la inmensa mayoría de las veces la prostitución es una forma de explotación y viene íntimamente relacionada con la trata de mujeres y niñas extranjeras. Por ello, ésta es, probablemente, la situación más grave de violencia de género, tanto cualitativa como cuantitativamente, que se está dando en nuestra Comunidad.

En la lucha contra esta vulneración de la dignidad humana existe una importante base jurídica en el ámbito internacional y europeo, orientada a la prevención del fenómeno, la persecución de los tratantes y la protección de las víctimas. Esta legislación todavía no ha sido plenamente incorporada ni en España ni en otros países.

2. Planteamiento global de los programas de intervención

La intervención en esta materia se realiza desde dos perspectivas complementarias y necesarias:

- La policial y judicial: restringida a la existencia de delitos tipificados en nuestro ordenamiento jurídico.
- La social: orientada a la defensa de los derechos de las mujeres y el compromiso colectivo para la erradicación de cualquier forma de violencia y explotación.

Si estructuramos la intervención con relación a los destinatarios de la misma habría que contemplar de manera integral los siguientes programas:

- a) Dirigidos a la sociedad: sensibilización, prevención, investigación y formación.
- b) Ciudadanía en general: programas de sensibilización que ayuden a conocer, interpretar y asumir un compromiso colectivo ante la trata y explotación sexual, así como programas de coeducación dirigidos a lograr la plena igualdad en las relaciones de género.
- c) Técnicos y agentes sociales: programas de investigación y de formación.

d) Dirigidos a los usuarios de la prostitución: reducción de la demanda; programas orientados a la reducción de la demanda, tanto de carácter preventivo como de concienciación y disuasión de los usuarios en activo.

e) Dirigidos a las personas prostituidas: atención a las víctimas; programas preventivos de atención a la vulnerabilidad; programas paliativos de reducción de daños; programas de pre-inserción para el acompañamiento y apoyo a la mujer explotada en la toma de conciencia de su situación personal y en la toma de decisiones al respecto, y finalmente, programas de inserción social de mujeres que han sido explotadas.

f) Dirigidos a los tratantes y proxenetas: persecución y control; programas de control policial, judicial, económico y fiscal.

3. Diagnóstico de la situación en la Comunidad Valenciana

a) Algunos elementos positivos:

Existencia de estructuras de atención social: Centros Sociales, Centro de Atención a Mujeres, organismos policiales, ONG's. No obstante, algunas de estas estructuras debieran mejorarse cualitativa y cuantitativamente.

Avances en la mejora del conocimiento: esta mejora se ha conseguido, fundamentalmente, por la experiencia acumulada por las entidades comprometidas. En breve, se espera la publicación de un estudio al respecto realizado por las Universidades de la Comunidad.

Implicación de distintos agentes: este tema está siendo abordado desde los organismos específicos policiales (UCRIF y EMUME), desde ONG's (con un grado incipiente de coordinación interna) y por algunas Administraciones que empiezan a tomar conciencia de la magnitud y gravedad de este problema.

Cambios en la percepción social: en la actualidad, existe una menor criminalización de la prostituta, y un mayor rechazo hacia los tratantes. La valoración social hacia los propietarios de locales y los usuarios de la prostitución continua siendo muy ambigua.

b) Algunos aspectos mejorables:

No entramos en aspectos de detalle, sino en temas de fondo que podemos agrupar en tres ejes:

Escasa alarma social: no existe una atención social a este fenómeno, ni está siendo interpretado como una forma de violencia de género, ni se está dando una movilización al respecto. Este "mirar hacia otro lado" es causa y consecuencia de que este tema no entre en la agenda política ni reciba un tratamiento adecuado en los medios de comunicación.

Carencia de un planteamiento integral: el tema de la explotación sexual se aborda colateralmente en los planes de igualdad y se dispersa en pequeñas acciones parciales poco coordinadas. No existe en la actualidad ningún foro, observatorio u organismo multidisciplinar que sirva para plantear una acción integral y permita un trabajo en red

entre los múltiples agentes implicados. La ausencia de una planificación y evaluación conjunto genera la sensación de inmovilismo y falta de evolución en la respuesta a este complejo problema.

Limitación de recursos: la declaración de los derechos de las víctimas choca en nuestra comunidad con la inexistencia o insuficiencia de recursos para atenderlas. Muchos de los programas y recursos necesarios no existen o sólo están disponibles en determinadas poblaciones o sólo tienen capacidad para atender a porcentajes insignificantes de las víctimas de la trata y la explotación sexual.

4. Intervenir: estrategias concretas de avance

Tras el análisis realizado, planteamos algunas prioridades de actuación en la Comunidad Valenciana, concreta y verificable a corto plazo:

Sensibilización y prevención

- Desarrollo de una campaña de sensibilización social planificada anualmente. El 23 de septiembre, día internacional contra la explotación sexual puede ser la fecha de referencia para plantear las acciones de sensibilización que deben prolongarse durante todo el año en la Comunidad Valenciana.
- Inclusión de la trata de mujeres y su explotación sexual dentro de los programas que se están desarrollando en materia de prevención de la violencia de género.

Atención a las víctimas

- Extensión de los programas de reducción de daños para dar respuesta a los núcleos de prostitución de todo el territorio.
- Creación de programas sociales de pre-inserción articulados entorno a la figura de mediadoras cualificadas.
- Desarrollo de protocolos de actuación, equipos de seguimiento y recursos suficientes para la inserción social de las víctimas de la explotación sexual.

Coordinación institucional

- Constitución de un organismo público específico y participativo (foro, observatorio, mesa o similar) que asuma eficazmente las siguientes tareas:
 - * Planteamiento de un plan de intervención integral contra la trata y la explotación sexual en la Comunidad Valenciana.
 - * Realización de una evaluación continua del fenómeno y de la intervención que se realiza.
 - * Fomento del trabajo en red entre todos los diversos organismos implicados: Consellerías de Bienestar Social, Inmigración y Ciudadanía, Sanidad, Justicia,

Educación, Economía y Hacienda, Diputaciones Provinciales, Ayuntamientos, Organismos policiales, ONG's de atención social, ONG's de inmigrantes, etc.

Formación

Cualificación de técnicos y agentes sociales, tanto de los que asumen tareas directamente relacionadas con la intervención en este campo como los que tienen responsabilidad en la toma de decisiones, creación de estados de opinión y educación de jóvenes y adultos.

Además de estas prioridades, y ya fuera del ámbito de competencias autonómico, será necesario seguir trabajando para que nuestro ordenamiento jurídico nacional oriente con eficacia el trabajo de erradicación de la trata, la explotación sexual y cualquier otra forma de violencia.

Se ha participado en aquellos foros, jornadas, seminarios, cursos y conferencias a las que hemos sido invitadas, pues creemos que la Institución debe cumplir, no sólo con la función de control a la Administración, sino que debe realizar una labor pedagógica de conocimiento de los derechos y libertades fundamentales reconocidos en todo nuestro ordenamiento jurídico.

Por otra parte, en cuanto a las dos becas de investigación concedidas, una a la Universidad de Alicante titulada "La frecuencia e impacto socio-sanitario de la Fribromialgia en la Comunidad Valenciana", y la otra concedida a la Plataforma contra la Pobreza y la desigualdad social en Alicante titulada "La situación de la pobreza, la exclusión y la desigualdad social en la Comunidad Valenciana, primera parte: Provincia de Alicante", queremos decir que, a treinta y uno de diciembre estaban terminadas, por lo que, en breve, esta Institución hará públicos los mencionados trabajos.

A continuación haremos mención a las quejas más significativas que se han realizado desde esta área, y que pasamos a detallar.

Sin embargo, queremos realizar una reflexión de las escasas quejas que se presentan a esta Institución sobre el incumplimiento de los derechos que se han venido otorgando a las mujeres.

Se tiende a pensar que los avances sociales conseguidos por las mujeres son la consecuencia de un progreso que marcha por si solo, como un proceso en el que, en todo caso, la mujer no ha influido.

La historia nos demuestra lo contrario, que las mujeres sólo han logrado conquistas sociales allí donde ha habido mujeres luchando y protagonizando esa conquista.

Pero para avanzar en los derechos que las mujeres han ido consiguiendo es necesario que éstas ejerciten estos derechos ante las instancias, Instituciones y Administraciones que correspondan, pues de no ser así se corre el riesgo de que estos derechos se conviertan en papel mojado.

Las mujeres cuando se han dirigido a esta Institución lo han hecho mayoritariamente para defender y reclamar los derechos de los “otros” (padres, hijos, maridos, etc.), pero no para reivindicar el cumplimiento de los derechos que la legislación les otorga como ciudadanas.

Desde aquí queremos hacer un llamamiento para que en cumplimiento de los derechos que el Ordenamiento Jurídico les otorga presenten en esta Institución las quejas que consideren oportunas.

Retomando la dación de cuenta de las quejas más relevantes tramitadas durante este año, nos referiremos a continuación a la utilización sexista del lenguaje.

El lenguaje es determinante como agente de socialización mediante el que aprendemos y adquirimos valores, actitudes y comportamientos que tienen su reflejo en todos los ámbitos donde nos movemos: relaciones familiares, relaciones sociales, ámbito laboral, ocio, etc.

Hacer un uso del lenguaje que ni oculte ni denigre a las mujeres, un uso que tenga en cuenta la perspectiva de género, es englobar a todas las personas.

En este sentido, se formuló la queja nº 080184 por la Plataforma Feminista del País Valencià sobre el uso sexista del lenguaje que utiliza la Universidad Politécnica de Valencia respecto a la oferta de las titulaciones de estudios de primero y segundo ciclo para el curso 2007-2008, ya que aparecen denominadas sólo en masculino (arquitecto, ingeniero, licenciado, etc.).

Por otra parte, también ponen de manifiesto la utilización sexista del lenguaje por parte de la dirección del área de información en una invitación a unas jornadas de puertas abiertas, donde se utilizan los términos “alumnos”, “padres”, etc. para designar tanto a las alumnas como a las madres.

Efectuada la correspondiente investigación, concluimos que la Universidad Politécnica de València tiene la obligación de utilizar un lenguaje que no sea sexista, ya que la denominación en términos sexistas de las titulaciones académicas o cualquier otro documento en que se haga un uso sexista del lenguaje no es un hecho más o menos discutible o interpretable, sino que se trata de una actuación que infringe el ordenamiento jurídico vigente.

Por ello, recomendamos a la Universidad Politécnica de Valencia que, cuanto antes, eliminase de su página web y de sus documentos oficiales las ofertas de títulos académicos en los que se utiliza el género masculino para designar tanto a las mujeres como a los hombres. Sobre todo, teniendo en cuenta que existe, para este caso, el genérico “licenciatura”, “diplomatura”, “ingeniería”, etc. en las diversas disciplinas; asimismo que, en adelante, no se emitan o distribuyan circulares o cualquier documento oficial en que se haga un uso sexista del lenguaje.

El contenido íntegro de nuestra resolución, la cual fue aceptada por la Universidad Politécnica de Valencia, puede consultarse en nuestra página web, en el apartado “sugerencias y recomendaciones”.

Por otra parte, en la queja nº 080567, el Sindicato de Enfermería (SATSE), plantea la discriminación que vienen sufriendo las enfermeras de Atención Primaria, al indicar lo siguiente:

“Las enfermeras y facultativas realizan guardias en Atención Primaria para la Consellería de Sanidad durante los meses anteriores al parto; en muchas ocasiones, solicitan la exención de las mismas (tal y como permite la normativa vigente) por causas de riesgo para la salud del feto o para ellas, por lo que dejan de percibir la correspondiente prestación económica.

Como la base de cálculo para percibir el subsidio por maternidad es del 100% de la base reguladora del mes anterior a la del inicio de la baja por maternidad, las facultativas o enfermeras que en el mes anterior al descanso por maternidad no hubiesen realizado guardias, pues así lo permite la normativa que les es de aplicación, verían reducida su prestación por maternidad, al no ingresar las retribuciones correspondientes a la Guardias/ATC.”

Al parecer, esta situación se corrigió para las facultativas, en base al Acuerdo de 13 de abril de 2007, del Consell, sobre racionalización del sistema de guardias y atención continuada, en las instituciones sanitarias dependientes de la Consellería de Sanidad, el cual en su apartado Noveno establece lo siguiente:

“Durante la situación de incapacidad temporal por contingencias comunes que supere los treinta días de duración, o por contingencias profesionales en todo caso, el personal facultativo percibirá la cantidad equivalente a 54 horas de guardia /ATC. Se procederá de igual modo durante el correspondiente permiso por maternidad .”

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos a la Consellería de Sanidad para que nos detallara las razones o motivos de interés público que justificasen que el mencionado Acuerdo de 13 de abril de 2007, en el punto Noveno, excluyera a las enfermeras.

La Consellería de Sanidad nos remite un informe en los siguientes términos que se transcriben a continuación:

“el Decreto 72/2001, de 2 de abril, por el que se regula la atención continuada en el ámbito de la atención primaria, establece en el apartado 1 del artículo 1 que “(...) será de aplicación a los Equipos de Atención Primaria (EAP) que llevan a cabo atención continuada (...)”; definiéndose en el artículo 2 del citado Decreto que “se entiende por atención continuada la atención permanente que se presta a la población fuera del horario ordinario del funcionamiento del Centro, llevándose a término en los Puntos de Atención Continuada (PAC), mediante el establecimiento de turnos rotativos entre los profesionales del EAP”; existiendo la posibilidad de solicitud de exención en la realización de atención continuada, en virtud de lo establecido en el artículo 7 del citado Decreto, que establece que “se podrá solicitar la exención a realizar la atención continuada en los siguientes supuestos: - Por embarazo (...).”

Asimismo, en la Disposición Adicional Primera del Decreto 137/2003, de 18 de julio, por el que se regula la jornada y horario de trabajo, permisos, licencias y vacaciones del personal al servicio de las Instituciones Sanitarias de la Generalitat dependientes de la Consellería de Sanidad, se establece que “Las categorías de personal que tienen asignada la realización de guardias o atención continuada en calidad de jornada complementaria a la ordinaria son las de personal facultativo tanto de Atención Primaria como Especializada, y las de personal sanitario no facultativo en Primaria (...).”

En relación con la prestación económica por maternidad, el artículo 133 quater de la Ley General de la Seguridad Social establece que:

“La prestación económica por maternidad consistirá en un subsidio equivalente al 100 por 100 de la base reguladora correspondiente. A tales efectos, la base reguladora será equivalente a la que esté establecida para la prestación de incapacidad temporal, derivada de contingencias comunes.

(...) 3. Cuando el periodo de descanso por maternidad, adopción o acogimiento familiar, tanto permanente como preadoptivo, sea disfrutado, simultánea o sucesivamente, por la madre y por el padre, la prestación se determinará para cada uno en función de su respectiva base reguladora.

4. En los casos de parto prematuro y en aquellos en que, por cualquier otra causa, el neonato deba permanecer hospitalizado a continuación del parto, si la percepción del subsidio por maternidad hubiera sido interrumpida, cuando éste se reanude, una vez que el menor haya sido dado de alta hospitalaria, dicho subsidio se percibirá en la misma cuantía en que se viniera abonando antes de la interrupción.”

A la vista de lo expuesto, decir que no todo el Personal de Enfermería tiene asignada la realización de guardias, sino solamente el Personal de Enfermería de Equipos de Atención Primaria.

Se ha de tener en cuenta que lo percibido por las horas de guardia o atención continuada integra la totalidad de las retribuciones por atención continuada a la que tiene derecho el personal facultativo, y hasta la firma de Acuerdo de 13 de abril de 2007, no se incluía en la mejora del subsidio por incapacidad temporal ni por maternidad. Es por ello por lo que en el apartado noveno del Acuerdo de 13 de abril de 2007 se establece que:

“Durante la situación de incapacidad temporal por contingencias comunes que supere los treinta días de duración, o por contingencias profesionales en todo caso, el personal facultativo percibirá la cantidad equivalente a 54 horas de guardia/ATC. Se procederá de igual modo durante el correspondiente permiso por maternidad (...).”

En el Acuerdo de 14 de febrero de 2008, concretamente en el apartado III, relativo a la mejora de las condiciones laborales se establece que:

“Durante la situación de incapacidad temporal por contingencias profesionales, el personal tendrá derecho a percibir la cuantía devengada por todos los conceptos de atención continuada en el mes anterior a su pase a la situación de incapacidad temporal, excepto si dicho periodo coincidiera con el mes de vacaciones, en cuyo caso tomará como referencia el mes inmediatamente anterior a las citadas vacaciones. Se procederá de igual modo durante el correspondiente permiso por maternidad.”

Por todo ello, entendemos que el Personal de Enfermería, en los supuestos de prestación por maternidad, no viene soportando pérdida de poder adquisitivo alguna puesto que dicho Acuerdo si que viene a reconocer complemento salarial compensatorio al Personal de Enfermería, concretamente dicho Acuerdo establece que:

“(...) tendrá derecho a percibir la cuantía devengada por todos los conceptos de atención continuada. (...)”

Pues bien, entrando en el fondo de la queja planteada, la cuestión se ciñe a que si las enfermeras de Atención Primaria no han realizado guardias el mes anterior a la baja por maternidad, su nómina no contemplará los ingresos por este concepto, por lo que la base reguladora para el cálculo de la prestación por maternidad se verá sensiblemente reducida.

Esta cuestión, que ocurría también con las facultativas que realizaban guardias y que dejaban de realizarlas los meses anteriores al parto, se corrigió precisamente con el Acuerdo de 13 de abril de 2007, en su punto Noveno al establecer un promedio de 54

horas para el caso de que no se hubiesen realizado guardias en los meses anteriores al permiso por maternidad. En la contestación que nos remite la Conselleria de Sanidad no nos aclara por qué no se introdujo en el Acuerdo de 13 de Abril del 2007, en su punto Noveno, a las enfermeras.

Centrada la cuestión en este punto, es claro que las enfermeras vienen sufriendo una doble discriminación con respecto a las facultativas, una con respecto a las facultativas y otra por razón de género.

El Acuerdo de 13 de abril de 2007 discrimina al colectivo de las enfermeras de Atención Primaria frente a las facultativas, que en situación idéntica (ambas hacen guardias, ambas van a ser madres) se las trata de forma diferente.

La Conselleria en el mencionado Acuerdo establece en el descanso por maternidad sólo para las facultativas una cantidad complementaria calculada sobre una media de 54 horas de guardia a fin de compensar el hecho de que durante los meses anteriores al parto hubiesen solicitado la exención de las guardias/ATC (punto Noveno del Acuerdo de 13 de abril de 2007).

La segunda, que atiende a la discriminación por razón de género, es obvio que si el que disfruta del permiso por nacimiento de hijo es el padre y este fuera enfermero, como no está exonerado de realizar guardias por motivos de salud ni para si mismo ni para el feto, la cuantía de su subsidio sería mayor que la que pudiera percibir la enfermera en esas condiciones, al contemplarse las guardias o atención continuada, lo cual significaría tanto como el realizar una penalización salarial por maternidad.

La especial protección que la Constitución recoge en su artículo 39 pasa necesariamente por establecer una serie de medidas que neutralicen o aligeren la carga económica, asistencial o social que la maternidad representa para las mujeres en el ámbito laboral y profesional en concreto, y en el social y político en general, y que les impide partir en igualdad de condiciones con los varones, y por tanto, dificulta la realización plena de la igualdad.

El artículo 14 reconoce el Derecho a la Igualdad (igualdad jurídica), lo que obliga constitucionalmente a los poderes públicos a tratar de igual forma a cuantas personas se encuentren en situaciones similares (igualdad material).

Si bien todos los ciudadanos y ciudadanas son iguales ante la ley, no lo son en realidad.

Esta desigualdad de hecho está contemplada en el artículo 9.2 de la Constitución, lo que lleva aparejada la atribución a los poderes públicos de la obligación de actuar para promover las condiciones necesarias para hacer posible la igualdad y remover los obstáculos que impidan su consecución.

Este precepto constitucional, al predicar la libertad e igualdad tanto del individuo como de los grupos o colectivos donde se integran, atribuye su ejercicio a un determinado grupo para garantizar así una mejor defensa de las personas que lo integran.

Se trata de procurar la igualdad, no sólo en tanto se sufre puntualmente la discriminación, sino también en cuanto se padece, precisamente, por formar parte de un colectivo, poniéndose en evidencia la necesidad de atender a la dimensión social de la igualdad en tanto elemento estructural de la sociedad.

Por lo que esta Institución, en base al principio de igualdad reconocido en el artículo 14 de la Constitución, así como lo preceptuado en el artículo 9.2 de la misma, entiende que el Acuerdo de 13 de abril de 2007, en su punto Noveno, al excluir a las enfermeras crea una situación de desigualdad con las facultativas.

El principio de igualdad formal reconocido en el artículo 14 obliga a que no se introduzcan desigualdades discriminatorias y, cuando ésta deba de existir, ha de ser razonada con arreglo a determinados juicios de valor, dichas diferencias deben de tener necesariamente un fundamento razonable y no ser arbitrarias.

Por otro lado, la Ley Orgánica 3/2007, de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres, prohíbe tanto las discriminaciones directas como indirectas, señalando tres causas principales de discriminación femenina a erradicar: maternidad, obligaciones familiares y estado civil. En concreto, el artículo 8 de la mencionada Ley establece “constituye discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad”.

Por todo lo que antecede, esta Institución recomendó a la Consellería de Sanidad que, de igual modo que realizó para las facultativas, contemple un Acuerdo similar al alcanzado el 13 de abril de 2007 en su punto Noveno, con el objetivo de corregir la doble desigualdad que padecen las enfermeras de Atención Primaria que no realizan guardias el mes anterior por motivos de salud para ellas o para el feto, a fin de que no vean disminuidos su ingresos en la prestación por maternidad.

Estamos a la espera de recibir contestación a la recomendación.

XI. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. Introducción

La coexistencia, en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, de la organización administrativa del Estado, junto a la propia de la Generalitat Valenciana y de las Entidades Locales, determina, como es lógico, que la relación de quejas formuladas por los ciudadanos respecto al funcionamiento de las Administraciones Públicas no queda agotada con la contenida en otros capítulos de esta memoria respecto a las Administraciones Públicas Valencianas.

La actuación de la Administración Periférica del Estado radicada en la Comunidad, así como las decisiones adoptadas por el Estado en el ejercicio de sus competencias, al incidir sobre la esfera de los derechos y libertades de los ciudadanos valencianos, determina que una parte de los problemas que se plantean ante esta Institución se refieran a la Administración Estatal.

La configuración del Síndic de Greuges como Alto Comisionado de Les Corts Valencianes para la defensa de los derechos y libertades reconocidos en el Título I de la Constitución y Título II del Estatuto de Autonomía dentro del ámbito competencial y territorial de la Comunitat Valenciana, contenida en el artículo 1º de la Ley 11/1988, de la Generalitat Valenciana, de 26 de diciembre de 1988, del Síndic de Greuges, determina que esta Institución pueda únicamente supervisar la actuación de la

Administración Pública Valenciana, quedando excluida, en consecuencia, la propia del Estado.

Estos principios aparecen expresamente recogidos en los artículos 12 y 13, de la citada Ley 11/1988 en que se concreta el ámbito de competencias propio de esta Institución, señalándose esta virtualidad expresamente en que quedan excluidas de la misma, salvo delegación expresa del Defensor del Pueblo, las siguientes:

- a) La Administración Periférica del Estado, así como sus organismos autónomos, empresas públicas o participadas, o concesionarios de servicios públicos estatales.
- b) La Administración de Justicia.
- c) La Administración Militar.
- d) La Administración local en todo aquello que no corresponda a competencias de la Generalitat Valenciana o no le hayan sido delegadas por esta.

La consecuencia obligada de todo ello es que, en nuestra Comunitat, en la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos concorra la actuación del Defensor del Pueblo con la propia del Síndic de Greuges, el primero con competencias en todos los ámbitos administrativos, y esta Institución limitada a las Administraciones Valencianas.

En aras a lograr la adecuada coordinación entre ambas Instituciones, se establecen adecuadas previsiones en los ya citados artículos 12 y 13 de la Ley 11/1988, que recogen y desarrollan las disposiciones contenidas al efecto en la Ley 36/1985 de 6 de noviembre por la que se regulan las relaciones entre la Institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas.

Sin perjuicio de los posibles convenios que en el futuro puedan suscribirse sobre los respectivos ámbitos de actuación y que evidentemente podrían tener efectos positivos para lograr una profundización de la coordinación ya existente, que redundaría en una mejor defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos, la Ley autonómica dispone que de aquellas quejas que reciba éste Órgano Estatutario que hagan referencia a las Administraciones Públicas excluidas de su competencia, deberá dar cuenta el Defensor del Pueblo, al que igualmente notificará aquellas infracciones o irregularidades que haya observado.

La actividad desplegada por esta Institución en la tramitación de las quejas que se le formulan relativas a ámbitos competenciales del Defensor del Pueblo, en sus fases iniciales, es idéntica a la que se desarrolla a través de los Asesores a la Ciudadanía, se despliega con idéntica extensión e intensidad, indicando a las personas que se dirigen a ella tanto la forma y medio de promover la queja, como orientándoles acerca de su contenido en derechos y obligaciones, permitiendo de esta manera que algunos asuntos queden solucionados en esta fase inicial sin necesidad de formulación de escrito alguno.

Por otra parte, respecto a las quejas que se presentan formalmente se procede primariamente a su calificación y determinación de las posibles vías de actuación.

Efectivamente, pese a que la obligación legal respecto a las quejas referidas a las Administraciones excluidas de nuestro ámbito competencial es la remisión al Defensor

del Pueblo, no queda radicalmente excluida una posible intervención en casos puntuales.

Así aparece implícitamente recogido en el artículo 12.2 de la Ley 11/1988, antes referida, en cuanto señala que de estas quejas o denuncias se dará parte al Defensor del Pueblo, añadiendo que le notificarán igualmente las infracciones o irregularidades que se hayan observado.

Por lo tanto, no queda excluida de forma absoluta la intervención de esta Institución en relación con las cuestiones suscitadas en ámbitos competenciales estatales, sin perjuicio de que en ningún caso podrán dictarse resoluciones en tales materias, que pudieran imponer recordatorios de deberes legales, recomendaciones o sugerencias a la Administración del Estado.

De esta manera, esta Institución viene interviniendo en la investigación de aquellos casos en que se aprecie una particular urgencia, como puede ser el supuesto de extranjeros sujetos a órdenes de expulsión, en el que al margen de la remisión del escrito al Defensor del Pueblo se efectúan gestiones telefónicas con las autoridades gubernativas estatales para tratar de clarificar la cuestión, asistiendo de esta manera a la persona afectada.

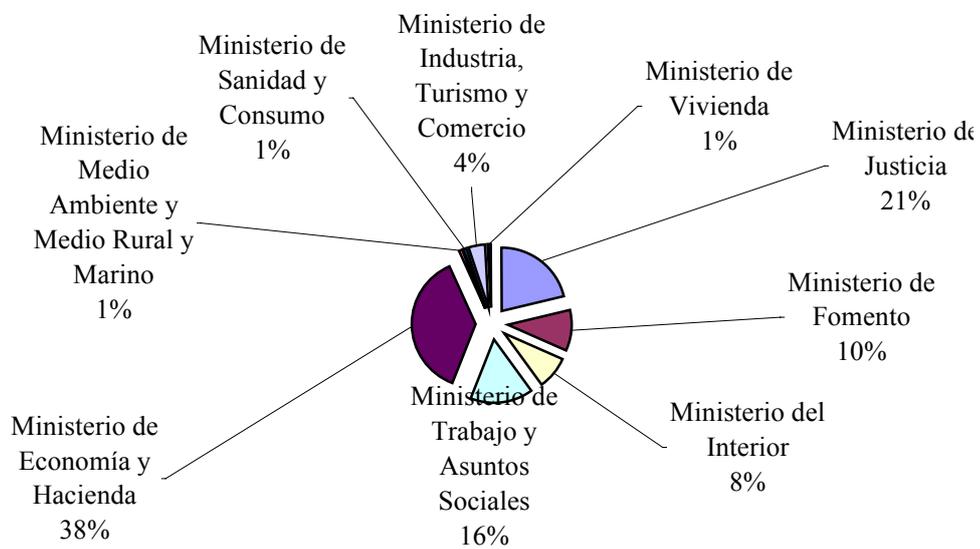
Igualmente se dan supuestos de investigación en casos concretos en que aparecen afectados derechos fundamentales de particular relevancia como pueden ser el relativo a la integridad física y moral, pudiendo citarse en este sentido que esta Institución ha intervenido en supuestos de violencia de género y desigualdad, sin perjuicio de la remisión inmediata al Defensor del Pueblo.

Pero en los casos donde con mayor intensidad aparecen estos supuestos son los relativos a competencias compartidas entre ambas Administraciones, o en asuntos complejos en que aparecen implicadas actuaciones de órganos estatales y autonómicos. Estos casos originan lo que podríamos denominar quejas mixtas, en las que se produce una tramitación simultánea del Defensor del Pueblo y de esta Institución, en aspectos diferenciados pero complementarios.

En el año 2008 se han planteado 240 quejas que por razón de competencia han sido enviadas al Defensor del Pueblo, quien a su vez, las ha dirigido al Ministerio correspondiente.

2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras

Ministerio de Justicia	51
Ministerio de Fomento	25
Ministerio del Interior	20
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	38
Ministerio de Economía y Hacienda	90
Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	2
Ministerio de Sanidad y Consumo	2
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	10
Ministerio de Vivienda	2
Total de Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	240



3. Ministerio de Justicia

3.1. Quejas relativas al funcionamiento de Juzgados y Tribunales

3.1.1. Dilaciones Indevidas

080148, 080804, 080876, 082898, 083118, 083137, 083300.

3.1.2. Disconformidad con las actuaciones y/o resoluciones

080145, 080364, 080439, 080553, 080598, 080673, 080761, 081227, 081522, 081596, 082122, 082440, 082603, 082643, 082839, 083087, 083099, 083288, 083441, 083544, 083617, 081973, 082860, 082866, 082927, 081374, 083441, 083879

3.1.3. Administración Penitenciaria

080455, 080937, 081018, 081352, 081489, 081756, 081974, 083002, 083470, 083502, 083558, 083625.

3.1.4. Registro Civil

081013, 082167.

3.1.5. Otras quejas

080244 (Ley de Seguridad Privada) y 080400 (Ley para la Memoria Histórica).

4. Ministerio de Fomento

4.1. Infraestructuras terrestres.

080011, 080012, 081374, 081538, 082064, 082421.

4.2. Ferrocarriles.

080091, 081170, 081967, 082373, 082427, 082920, 083561.

4.3. Carreteras.

080096, 080988, 080989, 082267, 082561.

4.4. Correos.

080139, 080147, 081200, 083807.

4.5. Obras Públicas.

080365, 080525.

4.6. Infraestructuras marítimas.

083315.

5. Ministerio del Interior

5.1. Dirección General de Tráfico.

080402, 080610, 080776, 080909, 081029, 081437, 082470, 082789, 083247, 083588.

5.2. Actuaciones de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

080549, 080641, 080818, 081842, 082206, 082899, 083448, 083628, 083682, 083735.

6. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

6.1 Emigración e Inmigración.

080048, 080049, 080050, 080051, 080410, 080554, 080767, 081039, 081952, 082028, 082135, 082237, 082305, 082351, 082640, 082817, 082848, 082944, 082946, 083129, 083685, 083687.

6.2 Seguridad Social.

6.2.1 Reconocimiento y pago de prestaciones.

080164, 081160, 081268, 083423, 083452, 0834421, 083422, 083423, 083452.

6.3 Cursos de Formación Ocupacional.

083303.

6.4 Centros de Atención e Información de la Seguridad Social (C.A.I.S.S.)

082934.

6.5 Instituto Nacional de Empleo.

081416, 083116, 083176, 083506, 083665.

7. Ministerio de Economía y Hacienda

7.1. Dirección General del Catastro.

080017, 080814, 081236, 081296, 081371, 081782, 081895, 082255, 082423, 082471, 082472, 082473, 082490, 082498, 082507, 082519, 082520, 082521, 082522, 082527, 082546, 082602, 082604, 082613, 082614, 082615, 082619, 082638, 082695, 082736, 082737, 082738, 082739, 082740, 082741, 082742, 082743, 082744, 082745, 082746, 082748, 082749, 082750, 082751, 082752, 082753, 082794, 082795, 082796, 082797, 082807, 082815, 082832, 082849, 082850, 082852, 082853, 082864, 082887, 082949, 082954, 082968, 082978, 082988, 083046, 083046, 083046, 083048, 083049, 083050, 083051, 083081, 083084, 083085, 083127, 083214, 083215, 083344, 083471, 083472, 083507, 083576, 083578.

7.2. Agencia Tributaria.

083827.

7.3. Otras.

080933 (Banco de España).

8. Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino

8.1 Dirección General de Costas.

080187.

8.2 Desarrollo Hidráulico.

082705.

9. Ministerio de Sanidad y Consumo

9.1 Planificación de la Asistencia Sanitaria.

081038

9.2 Sistema Nacional de Salud.

081541.

10. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

10.1 Turismo.

080135, 081265.

10.2 Telecomunicaciones.

080150, 080680, 080811, 080812, 082467, 083024, 083775.

10.3 Política Energética.

082024.

11. Ministerio de Vivienda

11.1 Sociedad Pública de Alquiler

080639, 083415.

XII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

1. Introducción

El artículo 19, número 1, de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges establece lo siguiente:

“todas las autoridades públicas, funcionarios y Organismos Oficiales de la Generalitat están obligados a auxiliar al Síndico de Agravios, en sus actuaciones, con carácter prioritario y urgente”.

Por otra parte, el artículo 24, número 1, de ese mismo texto legal prescribe que:

“la persistencia en una actitud hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Síndico de Agravios por parte de cualquier Organismo, funcionario, directivo o personal al servicio de la Administración Pública de la Generalitat, podrá ser objeto de un informe especial, además de destacarlo en la sección correspondiente de su informe anual”.

Por último, el artículo 29 dispone, en su número 1, que el Síndic:

“al concluir sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y funcionarios de la Administración advertencia, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todos los casos, las Autoridades y los funcionarios vendrán obligados a responder por escrito en término no superior al de un mes”.

Y en el numero del 2 de ese mismo precepto, se establece que:

“formulada la observación correspondiente por el Síndic de Greuges, si dentro de un plazo razonable no se adoptare por la autoridad o funcionario afectado las medidas oportunas en el sentido indicado o no informaren al Síndic de las razones que justifiquen su no adopción, aquél podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad del organismo o departamento afectado y, en su caso, del Presidente de la Generalitat, los antecedentes del asunto, el contenido de las observaciones formuladas y el resultado de su actuación. Si, no obstante lo anterior, tampoco obtuviere una respuesta adecuada, el Síndic incluirá tal asunto en el próximo informe, ordinario o especial, que eleve a las Cortes, con expresa mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud”.

Sin embargo, estos preceptos legales no definen claramente qué actuaciones u omisiones de la Administración Pública deben considerarse como propias de una actitud persistentemente hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Síndic.

No obstante, esta Institución ha sentado el criterio de considerar que merece esa calificación de actitud hostil, los siguientes comportamientos desarrollados por la Administración:

- No facilitar la información y documentación solicitada o requerida por el Síndic.
- No contestar a las resoluciones del Síndic en forma de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, así como no aceptarlas de forma inmotivada o no justificada.

Las Administraciones que han desplegado una actitud hostil ante esta Institución se relacionarán en el siguiente apartado número 2.

Por el contrario, el hecho de no aceptar justificadamente las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales que emita el Síndic de Greuges, no se considera un comportamiento hostil con esta Institución, y ello, por las siguientes razones: la Administración investigada cumple con la obligación formal de contestar a las resoluciones del Síndic y expone los motivos jurídicos que le asisten y en los que se apoya para discrepar legítimamente de la decisión adoptada por el Síndic, teniendo en cuenta que, en muchos casos, la Administración goza de discrecionalidad para elegir la solución que le parece más oportuna entre otras soluciones que jurídicamente también son conformes a Derecho y que han podido ser recomendadas por esta Institución.

Las Administraciones que no han aceptado las recomendaciones del Síndic de forma justificada, y que, por tanto, no son hostiles, se relacionarán en el siguiente apartado número 3.

Respecto a las Administraciones que han mantenido una actitud hostil con esta Institución, y dado que muchas de ellas, salvo en los concretos expedientes de queja que se detallarán, han colaborado con esta Institución de forma satisfactoria, hemos consignado el número total de quejas tramitadas con esa Administración, con el objeto de evitar que la falta de colaboración en una queja puntual empañe, perjudique o distorsione el grado real de cooperación que esa Administración ha mantenido con esta Institución.

Como ya hicimos el año pasado, dedicamos un apartado específico para mencionar a las Administraciones Públicas Valencianas que, durante el año al que se refiere el Informe anual a presentar en Les Corts Valencianes, han destacado por su especial colaboración y grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Institución.

Hasta el momento, el Síndic se había limitado a mencionar sólo a las Administraciones que menos colaboran con la Institución, por lo que nos parece de justicia destacar también aquellas Administraciones Públicas que más y mejor colaboran con el Síndic de Greuges.

2. Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciado una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración

2.1 No contestan a los requerimientos de información

Ayuntamiento de Almenara

Queja nº 071669

No se contestó a la petición de informe en relación con la negativa del Secretario de la Corporación a cumplimentar un certificado de servicios previos prestados en el Ayuntamiento.

Durante el 2008 se han tramitado con el Ayuntamiento de Almenara un total de 2 quejas.

Ayuntamiento de Torrevieja

Queja nº 061065

No se contesta a la petición de informe relativa a las molestias generadas por olores y humos procedentes de un restaurante de la localidad.

Durante el 2008 se han tramitado con el Ayuntamiento de Torrevieja un total de 9 quejas.

2.2 No contestan a nuestras recomendaciones o recordatorios de deberes legales

Ninguna.

2.3. Contestan, pero de forma insuficientemente justificada o no motivada, a nuestras recomendaciones o recordatorios de deberes legales

Ayuntamiento de El Campello

Queja nº 060196

En relación con la autorización municipal para ocupar un suelo deportivo de dominio público municipal, a fin de instalar y explotar una “Escuela de enseñanza y perfeccionamiento de tenis”, no se aceptan las siguientes recomendaciones:

1º.- Suspender el procedimiento de desahucio y lanzamiento del autor de la queja respecto a la parcela demanial que está ocupando.

2º.- Cumplir con el compromiso municipal libremente asumido en el acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 5 de octubre de 2001 en el sentido de tramitar el expediente de adjudicación de la concesión en el plazo de 6 meses.

3º.- En el caso de que el resultado de los estudios de demanda y las necesidades deportivas del municipio justifiquen la desaparición de las razones de interés público que sirvieron de base al acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 5 de octubre de 2001, se acuerde la incoación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial para indemnizar los daños y perjuicios irrogados al autor de la queja, manteniéndose, hasta la debida resolución del procedimiento de responsabilidad patrimonial, la suspensión de la tramitación del procedimiento de desahucio y lanzamiento.

Durante el 2008 se han tramitado con el Ayuntamiento de El Campello un total de 15 quejas.

3. Administraciones que no han aceptado las recomendaciones o sugerencias del Síndic, argumentando esa no aceptación, sin que, por tanto, se pueda interpretar su actitud como hostil, entorpecedora o de no colaboración

Ayuntamiento de Alcalá de Xivert

Queja nº 061548

Recomendamos que no se ejecutaran las determinaciones del plan parcial y el programa de actuación integrada del sector residencial nº 26 sin que antes se acreditara la existencia de recursos hídricos suficientes mediante la obtención de informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar.

Ayuntamiento de Alicante

Queja nº 071111

Recomendamos el cumplimiento del deber legal de dictar y notificar, en el plazo máximo de un mes, resolución expresa y motivada en contestación a las solicitudes de información urbanística que presenten los ciudadanos, debiendo proceder en este caso a practicar, sin más demora, la correspondiente notificación al autor de la queja, ya que no ha recibido hasta el momento la resolución municipal dictada en contestación a su solicitud de información urbanística.

Ayuntamiento de Busot

Queja nº 071709

Recomendamos que se estimara concedida por silencio administrativo la licencia de segregación solicitada por la autora de la queja.

Ayuntamiento de Castellón de la Plana

Queja nº 080201

Recomendamos que, en aplicación de lo dispuesto en la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda 1213/2005, de 26 de abril, se realizara una nueva valoración del inmueble del autor de la queja teniendo en cuenta su valor de mercado y que se adoptaran las medidas necesarias para agilizar la ejecución de la unidad de ejecución 81-R.

Ayuntamiento de Chiva

Queja nº 061162

Las recomendaciones efectuadas en este expediente, en el que se abordaban las molestias por ruidos y vibraciones producidas por un restaurante, debido al funcionamiento de las cámaras frigoríficas instaladas en el mismo, no fueron aceptadas por el citado Ayuntamiento, quien manifestó su disconformidad con las mismas.

Ayuntamiento de Jávea.

Queja nº 061640

Recomendamos al Ayuntamiento de Javea que, estimado el defecto de notificación de las tasas de basura correspondientes a los ejercicios 2002 y 2003, por esa Administración se retrotraiga el procedimiento recaudatorio al periodo de pago voluntario, con la consiguiente devolución de las cantidades que hubieran resultado indebidamente ingresadas.

Ayuntamiento de L'Ènova

Queja nº 071573

Recomendamos que dictara resolución concediendo el vado solicitado por la autora de la queja.

Ayuntamiento de Los Montesinos

Queja nº 071377

Formulamos las siguientes recomendaciones:

1ª.- Acordar la ejecución forzosa del decreto de demolición de las obras ilegales (construcción de una nave industrial), adoptando las medidas complementarias previstas en los arts. 224.3 y 225.1.a) de la Ley 16/2005, Urbanística Valenciana (cese del suministro de agua y energía eléctrica, anotación en el Registro de la Propiedad y comunicación al Catastro).

2ª.- Tramitar y resolver cuanto antes el expediente sancionador abierto por realizar actividad fuera del horario establecido.

3ª.- Efectuar mediciones sonométricas en distintos días de la semana y en diferente franja horaria, ordenando, en su caso, la adopción de las medidas correctoras necesarias para eliminar o reducir al máximo la contaminación acústica generada por la referida empresa.

Ayuntamiento Rafol de Salem.

Queja nº 071724

Sugerimos al Ayuntamiento que procediese a buscar una ubicación alternativa a la antena telefonía móvil cumpliendo con los requisitos legalmente establecidos.

Ayuntamiento de Rojas

Queja nº 070853

Recomendamos que se reconociera mediante una resolución expresa la licencia de obras concedida por silencio administrativo o, en su defecto, se permitiera al autor de la queja la instalación de la valla de conformidad con la licencia solicitada, sin ordenar la suspensión de las obras y la incoación de procedimiento sancionador mientras las obras se ajusten a la licencia otorgada mediante un acto presunto.

Ayuntamiento de Torrent

Queja nº 070111

No se aceptaron razonadamente las recomendaciones de anulación de un proceso selectivo de personal interino, al incumplirse los principios de igualdad, mérito y capacidad, y la convocatoria de otro nuevo que los respetase.

Ayuntamiento de Vinaròs

Queja nº 070875

Recomendamos que se contestara motivadamente todas y cada una de las alegaciones efectuadas en el recurso de reposición presentado por los vecinos afectados, y que, salvo informe jurídico y técnico en contra, se iniciara el expediente para declarar la ilegalidad de la licencia de obras concedida, acordando como medida cautelar la suspensión de las obras que se estén ejecutando en la actualidad.

Ayuntamiento de Xàtiva

Queja nº 061516

En relación con las presuntas infracciones urbanísticas cometidas en unas obras, no se aceptaron las siguientes recomendaciones:

- Respecto a las obras realizadas sin licencia en la planta primera y cambra, tramitar y resolver, cuanto antes y de forma urgente, los expedientes de restauración de la legalidad urbanística conculcada y sancionador, ordenando, en su caso, al infractor, la demolición de las obras ilegales y adoptando las medidas complementarias recogidas en el art. 225.2 de la Ley Urbanística Valenciana.

- Resolver motivadamente las alegaciones y observaciones efectuadas por la autora de la queja al informe redactado por el inspector de obras remitido a esta Institución.

Conselleria de Educaci3n

Queja n° 070564

Recomendamos a la Conselleria de Educaci3n que procediese de oficio a revisar la puntuaci3n otorgada a la interesada en el concurso de provisi3n de puestos de trabajo, en el sentido de reconocerle como segundas titulaciones universitarias las de Diplomatura en Tecnologa de los Alimentos y Licenciatura en Ciencia y Tecnologa de los Alimentos, aplicando las consecuencias que de la nueva puntuaci3n otorgada a la adjudicaci3n de puestos de trabajo se deriven. Dicha recomendaci3n no fue aceptada en informe razonado.

Conselleria de Gobernaci3n

Queja n° 070107

La queja, iniciada en relaci3n con la anterior Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones p3blicas, cuyas competencias fueron asumidas posteriormente por la de Gobernaci3n, comport3 una recomendaci3n seg3n la cual entendamos que, a requerimiento del interesado, se realizara una nueva medici3n s3nom3trica a un establecimiento, esta vez a trav3s del operativo correspondiente de la Policia Aut3n3mica, a la vista del cual se valorar3a la adopci3n del acuerdo que procediera en relaci3n con los horarios de funcionamiento del establecimiento. La Conselleria consider3, sin embargo, que tales comprobaciones deber3an ser realizadas por la autoridad local competente, no aceptando en consecuencia el citado pronunciamiento.

Conselleria de Infraestructuras y Transporte

Queja n° 061721

En esta queja acordamos recomendar a la citada Conselleria que se declarase como zona no apta el 3rea ocupada por los proyectados parques e3licos "Negret I" y "Cabezo de Fraile", en la Zona 9 del Plan E3lico, por estar incluida en un espacio natural protegido como Lugar de Inter3s Comunitario (8LIC ES 523 3009 Sierra de Negrete). Se suger3a as3 mismo analizar otras zonas m3s adecuadas para albergar infraestructuras e3licas con el menor impacto ambiental posible. La citada Administraci3n expuso diversos argumentos manifestando su discrepancia respecto a los citados pronunciamientos.

Queja n° 070143 y acumulada 070242

En esta queja recomendamos a la citada Administración que se declarara como zona no apta el área ocupada por el parque eólico de Juan Navarro, en la Zona 9 del Plan Eólico, por estar incluida en un espacio natural protegido como Lugar de Interés Comunitario (LIC ES5233009 Sierra de Negrete), y tratarse de un área de especial importancia para las aves (IBA -Important Bird Area- nº 157, Hoces del Turia y los Serrano). Se recomendaba también analizar otras zonas más adecuadas para albergar infraestructuras eólicas con el menor impacto ambiental posible. La Consellería, sin embargo, manifestó su discrepancia respecto a tales planteamientos.

Queja nº 071311

Sugerimos que, en relación con el sistema tarifario de Metro Valencia, se valorase la aplicación de la tarifa correspondiente a la zona A tanto al tranvía como al metro de Burjassot.

Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda

Queja nº 070938

Recomendamos a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, y al Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. que respetaran los términos del contrato firmado, en cuya estipulación octava se prevé una duración del mismo de 5 años, manteniendo a los autores de la queja en el uso y disfrute de la vivienda que actualmente ocupan en el municipio de San Juan de Alicante.

Conselleria de Sanidad

Quejas nº 060998 y 061316

Se le efectúa a la Administración Sanitaria, según los artículos 42 y 43 de la Ley 30/1992 y 13.3 del Real Decreto 429/1993, la sugerencia de dictar resolución expresa dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente en los procedimientos administrativos de responsabilidad patrimonial.

Queja nº 061020

Se sugirió la Consellería de Sanidad que, en el tratamiento de la obesidad mórbida, encaminase sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente, ya sea con carácter permanente mediante la ampliación de las unidades quirúrgicas existentes, o bien mediante fórmulas de carácter coyuntural que permitan aumentar la actividad asistencial de los centros de la red pública o concertar intervenciones con centros ajenos a la misma.

Quejas nº 061420 (queja de oficio) y 071095

Sugerimos a la Consellería de Sanidad:

1º.- Que agilice la fórmula que permita la efectiva implantación de la técnica de “anestesia epidural obstétrica” corrigiendo posibles desigualdades territoriales, la igualdad de acceso a la aplicación de dicha técnica, dotando de los medios materiales y humanos precisos para mejorar la calidad asistencial de las pacientes.

2º.- Que adopten las medidas necesarias para adaptar la plantilla de anestesistas de los diferentes hospitales públicos valencianos a las necesidades asistenciales que se extraigan del histórico de intervenciones y de las previsiones de partos en los diferentes hospitales, de forma que quede garantizada la asistencia a los partos por parte de dichos profesionales las 24 horas del día.

3º.- Que se emita una circular o instrucción dirigida a los diferentes hospitales públicos valencianos en la que se clarifique los derechos de las mujeres con ocasión del parto, entre ellos, el derecho a obtener información sobre los diferentes medios anestésicos idóneos a su estado de salud, facilitando, siempre que estuviera indicado, el acceso informado y consentido de las mujeres parturientas a la anestesia epidural, con el concurso programado de un anestesista en el momento oportuno.

Queja nº 070451

Sugerimos a la Consellería de Sanidad:

1º.-Que se extremase al máximo la diligencia en la actuación administrativa en los casos de ausencia de médicos de cabecera, y que se agilice la provisión de puestos de trabajo y que se eviten, en la medida de lo posible, los cambios de médicos no titulares; todo ello a fin de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de medidas organizativas oportunas en cumplimiento del principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

2º.- Que se valore iniciar de oficio un expediente administrativo de responsabilidad patrimonial tendente a resarcir, en su caso, a los familiares del autor de la queja por los daños causados debido a la lentitud en la actuación médica (práctica profesional).

Queja nº 070768 y 071491

Sugerimos a la Consellería de Sanidad:

1º.- Que se valore iniciar de oficio un expediente administrativo de responsabilidad patrimonial tendente a resarcir, en su caso, los daños ocasionados por la lentitud en la actuación médica (práctica profesional).

2º.- Que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones sanitarias extrahospitalarias, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

Quejas nº 070847, 080177 y 081682

Sugerimos a la Consellería de Sanidad:

1º.-En los casos como el analizado, que se extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa a las reclamaciones que presenten los ciudadanos/as dentro de los plazos establecidos en la Orden de 24 de julio de 2002 reguladora del procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias en los servicios sanitarios.

2º.- Que, en relación a los procedimientos administrativos de responsabilidad patrimonial, a la vista de los referidos artículos 42 y 43 de la Ley 30/1992 y 13.3 del Real Decreto 429/1993, le sugiero que dicte resolución expresa dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Queja nº 071043

Sugerimos a la Consellería de Sanidad:

1º.- Que realice un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios sanitarios dignos y adecuados en el Hospital General Universitario de Elche (concretamente una UCI pediátrica), que garanticen la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

2º.- Que, en casos como el analizado, se extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa a las reclamaciones que presenten los ciudadanos/as dentro de los plazos establecidos en la Orden de 24 de julio de 2002 reguladora del procedimiento para la tramitación de quejas y sugerencias en los servicios sanitarios.

4. Administraciones que han mantenido una especial colaboración con el Síndic de Greuges

Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda

Ha puesto en funcionamiento una unidad administrativa encargada de mantener las relaciones con el Síndic de Greuges con el objeto de centralizar todos los escritos, mejorar los tiempos de respuesta en las comunicaciones mutuas y mantener una constante y permanente coordinación con unos mismos interlocutores, lo que redundará en la mejor y más rápida protección de los derechos de las personas.

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

1. Introducción

La Oficina de Atención Ciudadana tiene encomendada la misión de llevar a cabo la gestión de atender y asesorar a las personas que, sintiéndose agraviadas por la Administración en sus derechos fundamentales recogidos en el Título Primero de la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía Valenciano, dentro del ámbito competencial del Síndic de Greuges, acuden a esta Institución solicitando la reparación de los mismos.

Una vez que las quejas han sido presentadas, los promotores o promotoras de las mismas, pueden solicitar una entrevista con el titular de esta Institución, siendo atendidos de manera directa por el propio Síndic de Greuges.

El principal cometido del servicio de atención es la orientación, así como la ayuda personal, telefónica e informática en la redacción de la queja, indicando, además, qué soporte documental es el más idóneo para su ulterior tramitación por parte de los técnicos de las distintas áreas del Síndic.

No obstante lo anterior, la experiencia evidencia que una proporción de personas acuden buscando apoyo, información y asesoramiento en asuntos de toda índole, no sólo administrativos, si no también personales y sociales.

En estos casos, se continua con la asistencia dirigida a reconducir o encauzar al ciudadano al órgano que resulte más operativo, como las Oficinas de Consumo, el Colegio de Abogados u otros Colegios Profesionales, así como al Servicio de Orientación Jurídica de los Juzgados, el Servicio de Ayuda a las Víctimas del Delito, los Servicios de Violencia de Género, o los Sindicatos de trabajadores, que, a elección del interesado, considere más idóneos.

En este año 2008, se ha puesto en marcha la Carta de Servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana que tiene por objeto, en virtud de su art. 1º explicar y difundir los servicios que presta a la ciudadanía esta Institución, los derechos de las personas usuarias, los principios generales de actuación, los compromisos de calidad asociados a cada servicio, y la tramitación de reclamaciones o sugerencias que se puedan presentar en relación con el propio funcionamiento del Síndic de Greuges

En cumplimiento del Capítulo V de la Carta de Servicios artículos 21 y 23 referentes a los niveles e indicadores de calidad, todas las actuaciones del servicio (personales, telefónicas e informáticas), tanto a nivel individual como general, son registradas en el programa telemático de atención a la ciudadanía, bajo la salvaguarda requerida por la Ley de Protección de Datos. En Anexo al presente Informe anual, se da cuenta del cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos por esta Institución en la Carta de Servicios.

La información que a continuación se detalla, ha sido recabada precisamente mediante dicho programa telemático, el cual permite registrar cada llamada que se recibe en la Oficina de Atención Ciudadana y donde también se lleva un registro informático del

resto de gestiones que se realizan y que son reflejadas en la estadística anual, en la que se da cuenta de aquellas cuestiones que permiten interpretar los datos recabados.

A continuación, se exponen los datos más significativos de las consultas realizadas en el año 2008.

2. Características de las consultas

2.1. Tipo de consulta

En lo que respecta a este apartado, vemos que durante el año 2008, en la Oficina de Atención Ciudadana se atendieron un total de 6.172 consultas, cifra muy superior a la del año 2007, que fue de 4.308.

<i>AÑO</i>	<i>NÚMERO DE CONSULTAS ATENDIDAS</i>
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308
2008	6.172

Seguimos manteniendo el criterio de considerar no adecuado pedir datos de identificación a aquellas personas en las que, de entrada, ya se sabe que el tema que está planteando es privado y donde la orientación facilitada por nuestra parte se circunscribe a remitir al afectado al profesional adecuado, indicándole cuáles son las competencias atribuidas por la Ley al Síndic de Greuges.

Siguiendo con el tipo de consultas presentadas, vemos que de las 6.172, 2.730 son de primer contacto, y 3.442 son llamadas para interesarse por el estado de su queja ya presentada.

El teléfono gratuito, del que dispone la Institución, constituye la forma más rápida y cómoda de entrar en contacto con el Síndic de Greuges desde cualquier lugar de la Comunitat Valenciana, o del resto del territorio español, tanto para plantear el agravio sufrido, como para interesarse por el estado de su queja ya presentada con anterioridad.

Así, se observa en la tabla cómo durante el 2008, de las 6.172 atenciones realizadas, 3.238 se hicieron utilizando este medio de comunicación; 1.153, inicialmente, y 2.085, para hacer seguimiento de sus quejas.

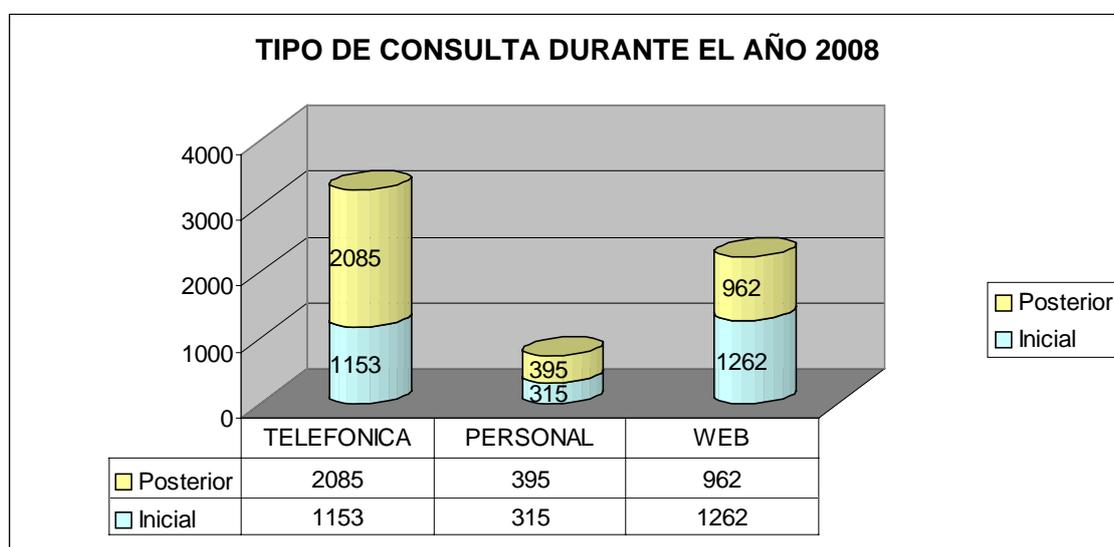
Hay que hacer especial mención al aumento en el uso del correo electrónico y la página web a lo largo del 2008, dado que fueron 2.224 personas, las que utilizaron estos medios, 1.262, de manera inicial, y 962 para interesarse por el estado de tramitación de sus expedientes. Siendo interesante plasmar la evolución que ha experimentado el uso del correo electrónico y la página web a lo largo de estos últimos años:

Año 2008

TIPO	PERSONAL	%	TELEFONICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	1153	5%	315	19%	1262	20%	2730	44%
Posterior	2085	6%	395	34%	962	16%	3442	56%
TOTAL	3238	52%	710	12%	2224	36%	6172	100%

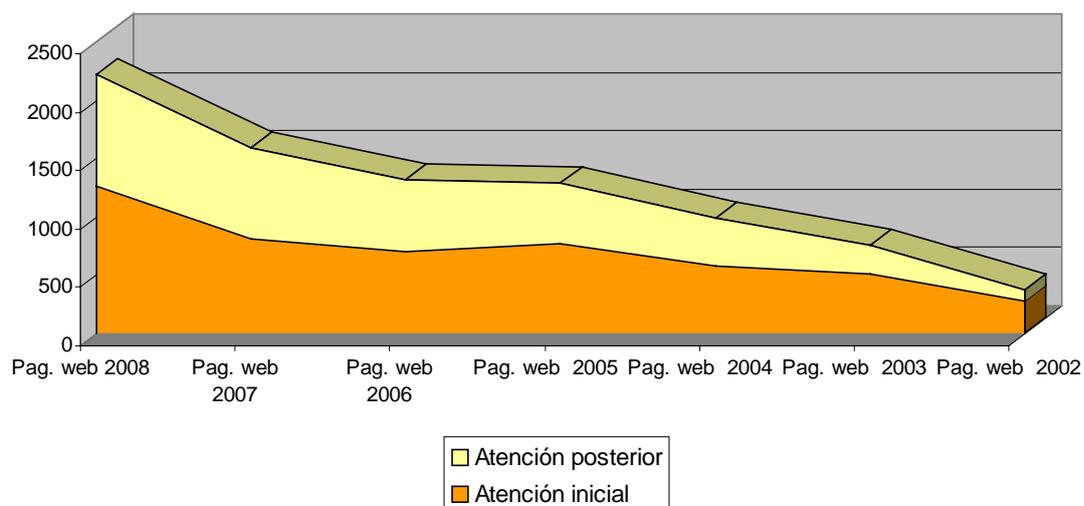
Año 2007

TIPO	PERSONAL	%	TELEFONICA	%	WEB	%	TOTAL	%
Inicial	214	16%	682	5%	807	19%	1703	40%
Posterior	308	35%	1506	7%	791	18%	2605	60%
TOTAL	522	12%	2188	51%	1598	37%	4308	100%



En el cuadro que a continuación se detalla, podemos apreciar la aceptación considerable que, a lo largo de estos años, esta teniendo la utilización de la página web, entre los ciudadanos y ciudadanas que recurren a la institución:

Tipo de Atención	Pág. Web 2002	Pág. Web 2003	Pág. Web 2004	Pág. Web 2005	Pág. Web 2006	Pág. Web 2007	Pág. Web 2008
Atención inicial	278	516	585	775	700	807	1262
Atención posterior	102	247	400	517	618	791	962



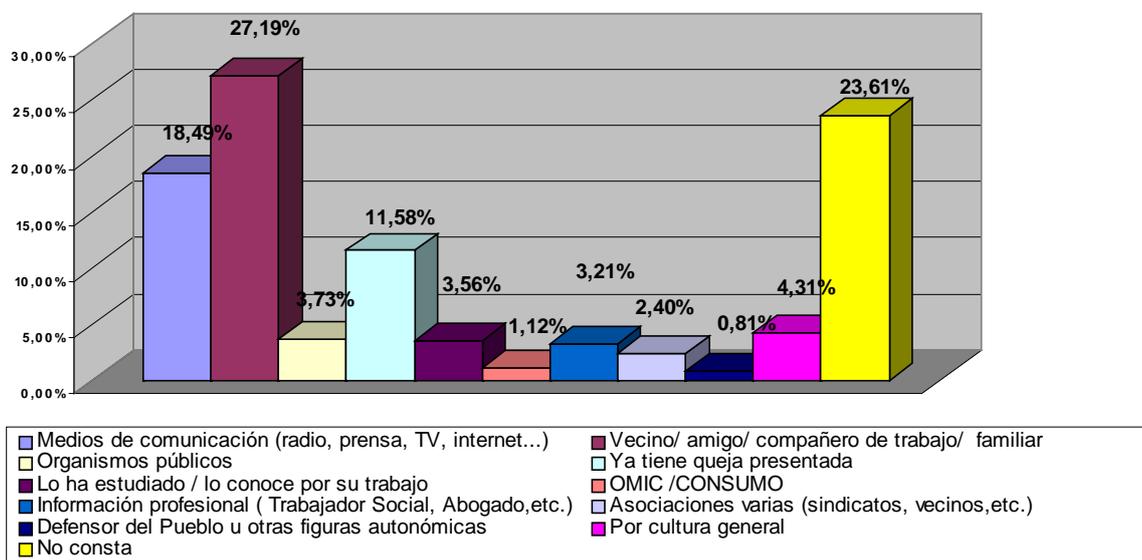
2.2. Cómo los ciudadanos y las ciudadanas han conocido la Institución

Continuando con el contacto de la Institución con los ciudadanos y las ciudadanas de la Comunitat Valenciana, vamos a analizar la tabla que hace referencia a cómo han conocido la Institución.

Conocimiento de la Institución a través de:	Año 2008		Año 2007	
	Nº	%	Nº	%
Medios de comunicación (radio, prensa, TV, internet...)	1141	18,49%	968	22,54%
Vecino/ amigo/ compañero de trabajo/ familiar	1678	27,19%	972	22,64%
Organismos públicos	230	3,73%	231	5,38%
Ya tiene queja presentada	715	11,58%	678	15,79%
Lo ha estudiado / lo conoce por su trabajo	220	3,56%	276	6,43%
OMIC /CONSUMO	69	1,12%	62	1,44%
Información profesional (Trabajador social, abogado,etc.)	198	3,21%	75	1,75%
Asociaciones varias (sindicatos, vecinos,etc.)	148	2,40%	63	1,47%
Defensor del Pueblo u otras figuras autonómicas	50	0,81%	32	0,75%
Por cultura general	266	4,31%	235	5,47%
No consta	1457	23,61%	806	16,35%
Total	6172	100%	4308	100%

Al observar en el cuadro los datos del 2008, se aprecia que el 27'19 % de personas que entraron en contacto con la Institución, lo hicieron por haber conocido la figura del Síndic de Greuges a través de vecinos/amigos/compañeros de trabajo, superando el porcentaje de un 18'49% de los que habían conocido la institución por medios de comunicación, entendiendo como tales la prensa, radio, televisión, internet, así como las campañas publicitarias que desde aquí se han realizado a lo largo de este año. Esto marca diferencia con respecto al 2007, ya que entonces fueron los medios de comunicación el porcentaje más elevado.

Continuando con la tabla del 2008, los siguientes valores a destacar son el 11'58% referentes a las personas que entraron en contacto con las Institución porque ya la conocían con anterioridad al tener quejas presentadas.



2.3. Características de las consultas por mes

Y para finalizar esta primera parte, hacemos referencia al número de llamadas efectuadas por meses.

Año 2008

	PERSONALES		TELEFÓNICAS		WEB		TOTAL	
	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES		
ENERO	16	28	66	160	310	78	658	11%
FEBRERO	45	51	71	168	73	60	468	8%
MARZO	29	36	71	127	76	75	414	7%
ABRIL	36	36	120	188	97	103	580	9%
MAYO	20	35	138	216	103	104	616	10%
JUNIO	29	25	89	164	68	66	441	7%
JULIO	26	29	110	198	87	90	540	9%
AGOSTO	12	24	105	135	74	64	414	7%
SEPTIEMBRE	23	36	75	175	90	60	459	7%
OCTUBRE	30	46	107	205	99	91	578	9%
NOVIEMBRE	32	25	128	219	94	105	603	10%
DICIEMBRE	17	24	73	130	91	66	401	6%
TOTAL	315	395	1153	2085	1262	962	6172	100%

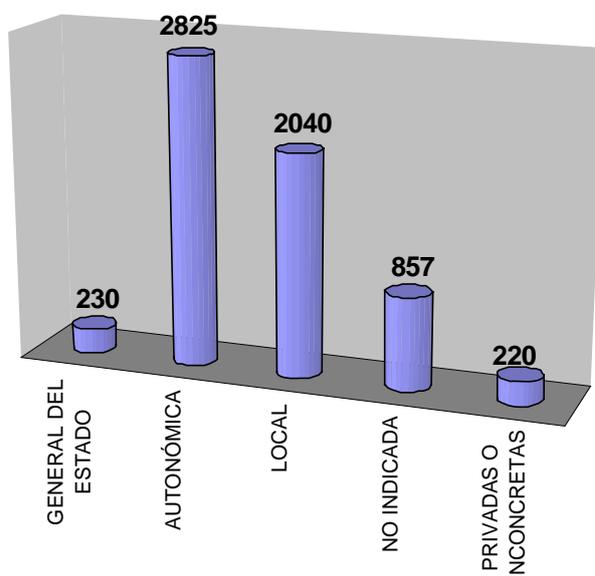
Año 2007

	PERSONALES		TELEFÓNICAS		WEB		TOTAL	
	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES	INICIALES	POSTERIORES		
ENERO	24	31	66	138	68	72	399	9%
FEBRERO	16	23	71	134	63	85	392	9%
MARZO	14	18	58	108	94	79	371	9%
ABRIL	17	28	45	99	60	65	314	7%
MAYO	14	27	106	189	57	65	458	11%
JUNIO	18	32	69	133	73	54	379	9%
JULIO	22	33	58	127	59	65	364	8%
AGOSTO	17	25	32	84	43	38	239	6%
SEPTIEMBRE	15	26	37	140	58	59	335	8%
OCTUBRE	21	28	55	134	77	86	401	9%
NOVIEMBRE	21	24	59	129	67	71	371	9%
DICIEMBRE	15	13	26	91	88	52	285	7%
TOTAL	214	308	682	1506	807	791	4308	100%

En lo referente al año 2008, merece la pena destacar el mes de enero, como el de mayor nivel de atención al público, siendo un total de 658 personas atendidas, seguido de mayo, con 616 y noviembre, con 603.

3. Características de la Administración afectada

Administración Afectada	Año 2008		Año 2007	
	Nº	%	Nº	%
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	230	3,7%	206	4,7%
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	2825	45,8%	1278	29,7%
ADMINISTRACIÓN LOCAL	2040	33,1%	2079	48,3%
NO INDICADA	857	13,9%	595	13,8%
PRIVADAS O INCONCRETAS	220	3,6%	150	3,5%
TOTAL	6172	100%	4308	100%



En el año 2008, en cuanto a las Administraciones Públicas afectadas, se ha alterado el patrón de años anteriores, ya que venía siendo habitual que la Administración Local fuera la más afectada con respecto a las quejas de la ciudadanía, mientras que a lo largo del 2008, ha sido la Administración Autonómica, la que más consultas ha recibido, siendo en cifras absolutas 2.825 (45'8%). Este hecho puede encontrar explicación en el número tan considerable de quejas que se han presentado por el tema de la Ley de la Dependencia, o por los problemas surgidos con la TV3.

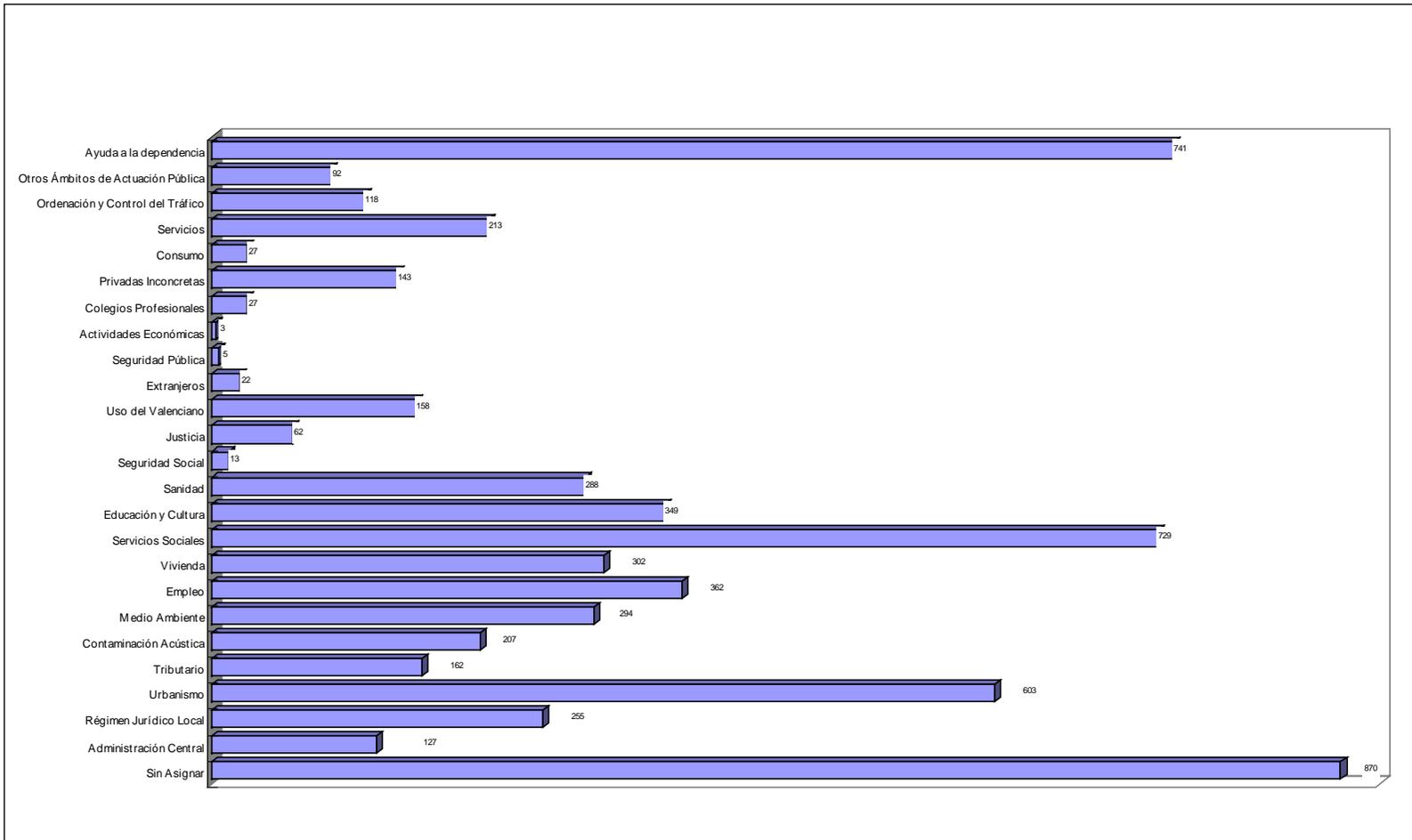
Las consultas no indicadas 857 (13'9%), junto con las privadas-inconcretas (220, 3,6%), que son aquellas que por su inconcreción o por reflejar opiniones y/o declaraciones generales sin delimitaciones de hechos susceptibles de investigación, imposibilitaban la intervención de la Institución, y aquellas otras en las que no aparecía involucrada, ni directa ni indirectamente ninguna Administración Pública, tratándose de cuestiones entre particulares y que, en algunos casos, habían sido sometidas a jueces y tribunales al

venir definidas por elementos jurídico-privadas entre particulares, por lo que en consecuencia, quedan excluidas del ámbito competencial del Síndic de Greuges, suman un total de 1.077 intervenciones.

Estas consultas no han sido desatendidas, sino que en cada caso, hemos indicado a cada persona que ha confiado en la Institución, el camino que debían seguir para la consecución de sus pretensiones o llevar, en última instancia, a puro efecto, sus derechos e intereses legítimos por la vía adecuada.

MATERIA DE CONSULTA.

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
SIN ASIGNAR	246	57	41	79	63	39	51	57	73	54	62	48	870
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	2	5	8	21	10	7	14	1	11	9	21	18	127
RÉGIMEN JURÍDICO LOCAL	18	24	10	23	32	20	16	12	33	25	26	16	255
URBANISMO	59	64	50	81	61	55	60	23	21	43	62	24	603
TRIBUTARIO	25	17	19	19	16	13	13	8	7	17	8		162
CONTAMINACIÓN ACÚSTICA	18	18	16	17	14	16	32	10	18	15	21	12	207
MEDIO AMBIENTE	32	23	14	29	37	25	25	20	15	37	27	10	294
EMPLEO	37	28	31	35	44	33	22	14	15	33	28	42	362
VIVIENDA	31	66	33	20	15	20	20	14	26	26	17	14	302
SERVICIOS SOCIALES	37	64	49	105	133	45	52	50	55	54	55	30	729
EDUCACIÓN CULTURA	24	23	24	25	17	28	32	18	23	64	49	22	349
SANIDAD	29	25	21	28	36	17	35	20	25	18	16	18	288
SEGURIDAD SOCIAL	2	2	1		2		1	1		1	1	2	13
JUSTICIA	5	5	6	6	10	5	4	3	7	4	4	3	62
USO DE VALENCIANO	36	10	12	5	11	11	11	12	17	10	13	10	158
EXTRANJERIA	3		2	2	3	1	3	1	3	1		3	22
SEGURIDAD PÚBLICA					1	1				1		2	5
ACTIVIDADES ECONÓMICAS										1	1	1	3
COLEGIOS PROFESIONALES	2	2	6	2	4	2	1			2		6	27
PRIVADAS O INCONCRETAS	9	9	17	18	16	11	11	6	10	14	15	7	143
CONSUMO	4	2	2	7	2	2	1	1	1	2	3		27
SERVICIOS	20	6	23	26	11	19	17	13	15	24	28	11	213
ORDENACIÓN Y CONTROL	7	11	11	6	17	12	14	9	3	8	8	12	118
OTROS AMBITOS DE ACTUA. PU	11	7	13	6	6	11	7	8	2	7	9	5	92
AYUDA A LA DEPENDENCIA			4	20	55	48	99	114	80	107	128	86	741
TOTAL MES	657	468	413	581	616	440	541	415	460	577	602	402	6172



En lo que respecta a este apartado, si observamos el cuadro, vemos que la materia que más ha preocupado a nuestra ciudadanía, es la relacionada con la ayuda a la dependencia con 741 personas que se han puesto en contacto con el Síndic a fin de pedir la agilización en los trámites de solicitud de ayuda. Esta cifra viene seguida, muy de cerca, de las 729 personas que han hecho consultas en materia de servicios sociales, tanto en el ámbito local como autonómico. Estos datos suponen una novedad con respecto a años anteriores, donde era el urbanismo la materia más consultada.

A lo largo del 2008, las actividades urbanísticas tales como insuficiente valoración de las propiedades de las personas, las elevadas cuotas de urbanización sin posibilidad de aplazar su pago y la escasa participación ciudadana en las actuaciones administrativas en la elaboración de planes urbanísticos han pasado a tercer lugar con 603 consultas.

Después de esta materia, sigue a bastante distancia las cuestiones relativas a empleo con 362 consultas.

A continuación, nos encontramos con las consultas relativas a cuestiones de educación y cultura, con 349 intervenciones, y a medio ambiente, con 294 consultas.

4. Características de la población

4.1 Ocupación laboral

Los empleados por cuenta ajena, con un total de 1.455 consultas, es decir, un 23'6 % fueron las personas que más cuestiones plantearon ante el Síndic de Greuges.

Los jubilados ocupan el segundo lugar, con un 5'6 % de los consultantes, seguido de los parados, con el 4'6 %. Este aumento de parados que acuden al Síndic, también supone una novedad con respecto a años anteriores.

Para ilustrar esta estadística, observemos el siguiente cuadro.

OCUPACIÓN	AÑO 2008		AÑO 2007	
	Nº	%	Nº	%
AGRICULTURA/PESCA	2	0,0%	3	0,1%
AUTÓNOMOS	249	4,0%	233	5,4%
FUNCIONARIOS	274	4,4%	354	8,2%
EMPRESARIOS	18	0,3%	29	0,7%
EMPLEADOS	1455	23,6%	1245	28,9%
PARADOS	282	4,6%	162	3,8%
JUBILADOS	345	5,6%	360	8,4%
LABOR. DOMES	248	4,0%	135	3,1%
ESTUDIANTES	43	0,7%	72	1,7%
NO CONSTAN	2932	47,5%	1528	35,5%
PENSIONISTA	324	5,2%	183	4,3%
TOTAL	6172	100%	4304	100%

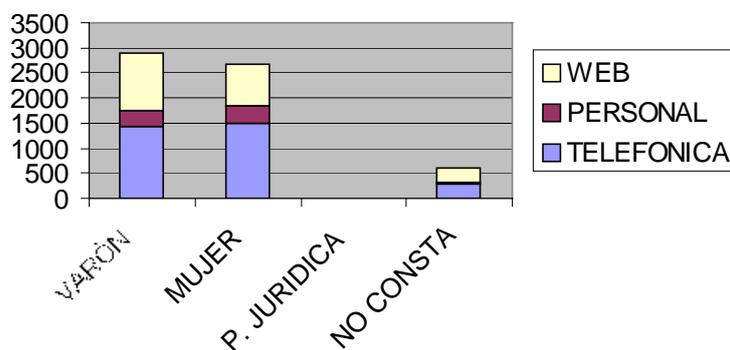
4.2. Género de los consultantes

En la Oficina de Atención Ciudadana se contabilizan las consultas según criterios estadísticos útiles para un mejor seguimiento de la actuación del Síndic de Greuges. En este apartado observamos las siguientes cifras que se ilustran a continuación:

Año 2008	VARÓN	MUJER	P. JURIDICA	No Consta	TOTAL
PERSONAL	1440	1491	4	289	3224
TELEFÓNICA	308	358	0	39	705
WEB	1132	834	6	271	2243
TOTAL	2880	2683	10	599	6172

Año 2007	VARÓN	MUJER	P. JURIDICA	No Consta	TOTAL
PERSONAL	259	258	1	4	522
TELEFÓNICA	1111	971	39	67	2188
WEB	1008	531	18	41	1598
TOTAL	2378	1760	58	112	4308

Durante el año 2008, sigue siendo mayoritario el número de consultas efectuadas por varones, un total de 2.880, frente a 2.683 mujeres, aunque hay que señalar un aumento de consultas de mujeres, frente a un descenso de las consultas de los hombres.



4.3. Grupos de edad de los consultantes

Durante el año 2008 destaca mayoritariamente el grupo de edad comprendido entre 40 y 49 años, el más asiduo a la Institución (17 %).

El segundo grupo más importante es el comprendido entre las edades de 30 a 39 años (11%)

Son 1.723 personas entre 30 y 49 años, en edad activa y con mayor

probabilidad de contacto con la Administración Pública por cuestiones laborales y profesionales, los que acuden a la Oficina de Atención Ciudadana.

Si observamos las tablas de años anteriores, veríamos que la franja de edad comprendida entre los 30 y los 49 años es la mayoritaria.

A continuación, podemos constatar con claridad los grupos de edad de la población que acudió al Síndic de Greuges, tanto durante el año 2008, como durante el año 2007.

Grupos de Edad	Año 2008		Año 2007	
	Nº de Consultas	%	Nº de Consultas	%
Menos de 18 años	43	1%	84	2%
19 a 29 años	102	2%	128	3%
30 a 39 años	690	11%	676	16%
40 a 49 años	1033	17%	811	19%
50 a 59 años	670	11%	471	11%
60 a 69 años	347	6%	188	4%
70 a 79 años	198	3%	207	5%
Mas de 80 años	82	1%	52	1%
No Consta	3007	49%	1691	39%
Total	6172	100%	4308	100%

4.4. Comarcas de procedencia de los consultantes

Comarcas	Nº de consultas
El Comtat	59
L'Alcoiá	106
L'Alt Vinalopó	72
Vinalopó Mitjá	190
La Marina Alta	136
La Marina Baixa	203
L'Alacantí	1229
Baix Vinalopó	298
El Baix Segura	209
El Baix Maestrat	86
L'Alt Maestrat	18
L'Alcalatén	1
La Plana Alta	201
La Plana Baixa	172
L'Alt Palància	3
L'Alt Millars	5
El Camp de Túria	182
El Camp de Morvedre	90
L'Horta Nord	268
L'Horta Oest	244
Valencia	968
L'Horta Sud	125
La Plana d'Utiel-Requena	21
La Foia de Bunyol	34
La Vall d'Aiora	1
La Ribera Alta	202
La Ribera Baixa	48
La Canal de Navarrés	29
la Costera	103
La Vall d'Albaida	100
Serranos	32
La Safor	149
Total Comunitat Valenciana	5584
Total fuera Comunitat	514
No Consta	74
TOTAL	6172

Esta tabla hace referencia a las comarcas de procedencia de las consultas recibidas a lo largo de todo el 2008. Y en ella, podemos observar cómo el total de llamadas recibidas desde dentro de nuestra Comunidad Autónoma ha sido de 5.584.

El número de consultas recibidas de fuera de la Comunidad, se incrementa con respecto al año anterior, ya que en el 2008 atendimos 514 consultas, mientras que en el 2007, a 198.

Diferenciando entre las tres provincias, podemos afirmar que de la provincia de Valencia y sus comarcas hemos atendido a un total de 2.596 personas.

Respecto a la provincia de Castellón y sus comarcas, la cifra ha ascendido respecto al pasado año, y hemos atendido a 486 personas, y en cuanto a la provincia de Alicante y comarcas, el número de personas atendidas ha sido 2.502.

Como ya hemos mencionado, podemos observar un aumento considerable del número de consultas procedentes de la provincia de Castellón, ya que hemos atendido a 486 personas frente a las 363 personas que fueron atendidas el año anterior.

5. Resumen

- Notable aumento en el número de consultas, 1.864 más que en el año 2007.
- El teléfono sigue siendo el medio más utilizado, aunque se aprecia en los últimos años una constante progresión positiva de la página web.
- Los vecinos, amigos y compañeros son los principales difusores de la labor de esta institución, a diferencia de años anteriores que eran los medios de comunicación los que ocupaban el primer lugar en esta labor difusora.
- Durante el 2008, el mes de enero fue el de mayor actividad en esta oficina.
- Los temas relacionados con la Administración Autonómica han sido los más consultados (45'8%).
- Y las materias que más han preocupado han sido las ayudas de la Ley de la Dependencia (741, sobre un total de 6.172) y servicios sociales (729, sobre un total de 6.172),
- En cuanto a la características de la población, siguen predominando las consultas de personas varones y empleadas, aunque el número de mujeres mantiene un alza progresiva. En lo que respecta a la edad, se mantiene, como todos los años, en la franja que va desde los 40 a los 59 años.

CAPÍTULO CUARTO
ACTIVIDADES DEL SÍNDIC

1. ACTIVIDADES DEL SÍNDIC DE GREUGES

En este apartado hemos incluido, por orden cronológico, aquellas actividades que se han realizado desde el Síndic, o bien aquellas en las que esta Institución ha participado de una forma activa.

En este sentido, hemos detallado actividades relacionadas con nuestro ámbito de actuación, visitas a Instituciones, municipios, y también visitas recibidas en nuestra Institución.

Sin embargo, no hemos querido incluir, por razones de confidencialidad, aquellas visitas de ciudadanos u organizaciones que acuden el Síndic para plantear sus consultas o formular sus quejas; ni tampoco, las reuniones de trabajo que tanto los Síndicos han mantenido con diferentes colectivos o sectores de la Administración y estaban encaminadas a facilitar la tramitación de las quejas.

También hemos recogido en esta sección la participación de miembros de esta Institución en congresos, foros y actos relacionados con la promoción de los derechos humanos, así como intervenciones de los Síndicos a través de ponencias, mesas redondas, etc. Asimismo, hemos querido destacar de alguna forma, aquellas actividades dirigidas a acercar nuestra Institución a la sociedad valenciana, a sus ciudadanos, explicando cuáles son sus competencias, cómo funciona y cómo y cuándo pueden presentar una queja frente a la Administración.

8 enero Asistencia de la Síndica de Greuges e.f., Emilia Caballero Álvarez, y del Adjunto Segundo, Carlos Morenilla Jiménez, a la Colocación de la Primera Piedra de la Ciudad de la Justicia de Elche, organizado por Presidencia de la Generalitat.

9 enero Asistencia de la Síndica a la Inauguración de las nuevas dependencias de la Guardia Civil en Elche.

- 16 enero Asistencia de la Síndica a la Jornada “La Agenda Política de las Mujeres. Elecciones Generales, 9 de marzo de 2008”, organizada por la Coordinadora Española para el Lobby Europeo de Mujeres en la Sala Clara Campoamor del Senado, Madrid.
- 21 enero Asistencia de la Síndica al acto de Constitución de la Fiscalía de la Comunidad Valenciana, celebrado en la Sala de Vistas del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana.
- 22 enero Presentación a cargo de la Síndica de la Conferencia del Ararteko, Iñigo Lamarca sobre “Derechos y Libertades” en el marco del Ciclo de Conferencias de los Defensores del Pueblo, organizado por el Síndic de Greuges y celebrada en la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante.
- 25 enero Discurso de Apertura a cargo de la Síndica de Greuges en el acto de entrega del Premio “Avanzando en Igualdad”, concedido en su primera edición a la Presidenta del Tribunal Constitucional Maria Emilia Casas. El acto estuvo organizado por la FSP-UGT-PV en el Centro Cultural Deportivo “La Petxina”, de Valencia.
- 29 enero Participación de la Síndica en el almuerzo-despedida a la Defensora de Castilla la Mancha, Henar Merino, Madrid.
- 1 febrero Participación de la Síndica y del Adjunto Segundo en la reunión de Titulares de Defensorías del Pueblo regionales en Oviedo, Asturias.
- 4 febrero Asistencia del Adjunto Segundo al Acto de Presentación del Plan Director de la Cooperación Valenciana 2008-2011, organizado por la Conselleria de Inmigración y Ciudadanía en el Centro Cultural de la Beneficiencia de Valencia.
- 20 febrero Ponencia Inaugural impartida por la Síndica bajo el título “Un nuevo derecho de la ciudadanía”, en el marco de las II Jornadas sobre la “La Ley de Dependencia: la mirada de la ciudadanía y los profesionales”, organizadas por la Mancomunitat de l’Horta Sud en Torrent, Valencia.
- 20-21 febr. Participación del Adjunto Segundo como ponente en Les Jornades Per a la convivència entre tots, con el títol “Conclusiones del Informe sobre Violencia Escolar”, organizadas por la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Calpe y CEFIRE en Calpe.
- 21 febrero Asistencia de la Síndica a la Conferencia de Rosa Villacastín “La Mujer en los Medios de Comunicación”, organizada por el diario La Verdad, en el Auditorio de la CAM, Alicante.
- 25 febrero Reunión de la Síndica con los miembros de la Comisión de Seguimiento de la implantación de la Ley de Dependencia, formada por representantes de los Colegios de Trabajadores Sociales, Sindicatos, Plataformas y el CERMI CV.
- 25 febrero Reunión de la Síndica con los integrantes de la Comisión de Seguimiento del Protocolo de Internamientos Forzosos, formada por la Síndica, el Fiscal Jefe de la Audiencia Provincial de Alicante, representantes de la Administración y representantes de Asociaciones de enfermos mentales.
- 28 febrero Asistencia de la Síndica al Acto de Entrega de los Premios Importantes del Diario Información, organizado por dicho diario en su sede de Alicante.

- 3 de marzo Intervención de la Síndica como ponente en la Presentación de la Campaña LIC (Lenguaje para la Igualdad en la Comunicación), Sala Aifos, Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Alicante.
- 4 marzo Participación de la Síndica en la Mesa Redonda “Las mujeres en el mundo de la Justicia”, organizada por el Consejo de Alumnos de la Universidad de Alicante en el Salón de Actos de la Escuela de Empresariales Germán Bernacer.
- 4 marzo Conferencia impartida por la Síndica sobre “Un año de la Ley de Igualdad”, organizada por el Ayuntamiento de Xirivella en el Salón de Actos del Centro Social Polivalente de Xirivella.
- 6 marzo Entrega a la Síndica del Premio que otorga la Xarxa de Dones de la Marina Alta con motivo del Día Internacional de la Dona, Ondara.
- 7 marzo Participación de la Síndica en la cena que las organizaciones de mujeres de Elche celebran con motivo del Día de la Mujer.
- 7 marzo Asistencia de la Síndica y del Adjunto Segundo a la Toma de Posesión de Teresa Gisbert como Fiscal-Jefe de la Fiscalía Provincial de Valencia, celebrado en el Salón de Actos de la Ciudad de la Justicia de Valencia.
- 18-19 marzo Reunión de Trabajo entre la Síndica y la Defensora del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, dando seguimiento al Convenio de Cooperación Interinstitucional firmado entre las dos Instituciones durante el año 2007.
- 2 abril Presentación a cargo de la Síndica de la Conferencia ofrecida por la Procurada General de Asturias, María Antonia Felgueroso, bajo el título “Los Derechos Humanos en relación con las políticas sociales y la cooperación al desarrollo”, en el marco del Ciclo de Conferencias de los Defensores del Pueblo, organizado por el Síndic y celebrada en la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante.
- 3-4 abril Participación del Adjunto Segundo al Encuentro de Defensores bajo el título “Las relaciones de los Defensores del Pueblo con la Administración de Justicia”, organizadas por el Diputado del Común en Canarias.
- 9 abril Reunión de Trabajo entre la Síndica de Greuges y la Defensora del Afiliado de la ONCE, Aurelia Millán, acompañada por el Presidente de la ONCE en la Comunidad Valenciana, Luis Pico, y por el Delegado Territorial de la ONCE en la Comunidad Valenciana, José Manuel Pichel. Reunión celebrada en la sede del Síndic de Greuges.
- 17 abril Asistencia de la Síndica a la Inauguración de la Sala Miguel Hernández en la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante. Conferencia “Miguel Hernández: Ensayo de una poética global” a cargo del Catedrático de Literatura de la UA, Angel Luis Prieto.
- 20-21 abril Reunión de la Coordinadoras de la Red de la Defensorías de las Mujeres de la (FIO) en Madrid.
- 22 abril Encuentro de las Coordinadoras de la Red de Defensorías de la Mujer en Asturias.

- 24 abril Jornada organizada por el Síndic de Greuges sobre “Trata Mujeres y Niñas con fines de Explotación Sexual”, en Valencia Universidad Internacional Menéndez Pelayo.
- 24 abril Participación del Adjunto Segundo como moderador en la Jornada “Trata de mujeres”, organizada por el Síndic de Greuges en la Universidad Internacional Menéndez Pelayo de Valencia.
- 25 abril Asistencia de la Síndica y del Adjunto Segundo a los Actos Conmemorativos organizados con motivo del Día de les Corts, celebrados en las Cortes Valencianas.
- 28-29 abril Participación del Adjunto Segundo en el taller preparatorio de las Jornadas de Defensores del Pueblo “Personas en situación de desprotección social grave: tu tutela”, organizado por el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha en Albacete.
- 6 mayo Participación de la Síndica en la Reunión de la Comisión de Seguimiento de la implantación de la Ley de Dependencia, en la sede del Síndic.
- 9 mayo Asistencia de la Síndica a los Actos Conmemorativos del Día de Europa, celebrados en el Salón Azul del Ayuntamiento de Alicante.
- 12 mayo Asistencia del Adjunto Segundo a la Presentación del Plan de Innovación de Sedes Judiciales “JUSTI-SEU”, en la Ciudad de la Justicia de Valencia.
- 14 mayo Ponencia impartida por la Síndica sobre la Ley de Dependencia, en el marco de las Jornadas sobre “Autonomía personal y atención a la dependencia. Estado de la cuestión y perspectivas de futuro”, Universidad de Valencia.
- 15 mayo Asistencia del Adjunto Segundo a la Conferencia pronunciada por el Presidente del Instituto de Política Familiar, Eduardo Hertfelder de Aldecoa, con ocasión del Día Internacional de la Familia en el Museo de Bellas Artes de Valencia.
- 28 mayo Participación del Adjunto Segundo con la ponencia “L’Escola, espai de convivència i conflictes”, en el marco de las Jornadas Educativas “Innovació, professorat, i convivència educativa”, celebradas en la Casa de la Cultura de Ondara.
- 29 mayo Inauguración a cargo de la Síndica de la Jornada Formativa sobre Dependencia para Trabajadores Sociales de los Servicios Municipales de Atención a la Dependencia, Ayuntamiento de Morella.
- 29 mayo Asistencia de la Síndica a la Presentación del Libro de María Pazos “Economía e Igualdad de Género: Retos de la Hacienda Pública en el Siglo XX”, celebrada en el Instituto de Estudios Fiscales, Madrid.
- 2 junio Reunión con los Defensores para abordar las conclusiones de los talleres preparatorios de las Jornadas de Defensores del Pueblo, Valencia.
- 2 junio Ponencia a cargo de la Síndica en el Seminario “Salud, dependencia y discapacidad”, organizado por el Observatorio de la Discapacidad de la UA, Sede Ciudad de Alicante.

- 6 junio Asistencia de la Síndica y del Adjunto Segundo a los actos conmemorativos del XXV Aniversario de Les Corts Valencianes.
- 9 junio Asistencia de la Síndica al acto “Unido por los Derechos Humanos”, organizado por la Fundación de los Derechos Humanos de la Comunidad Valenciana en la Biblioteca Valenciana, Monasterio de San Miguel de los Reyes.
- 11 junio Asistencia de la Síndica a la Conferencia pronunciada por la Ministra de Igualdad Bibiana Aído en el Foro de la Nueva Sociedad, Madrid.
- 20 junio Asistencia de la Síndica a la entrega de Premios “Bétera en Lila”, celebrada en el Salón de Plenos del Castillo de Bétera
- 9 julio Asistencia de la Síndica a la Jornada sobre el Síndrome de Alineación Parental, organizada por la Asociación de Mujeres Juristas THEMIS, en el Salón de Actos de la Casa de la Mujer, Madrid.
- 29 julio Asistencia del Síndic a la Toma de posesión del Tribunal de Defensa de la Competencia de la Comunidad Valenciana, en la Sala de la Bolsa de Valencia.
- 15 septiembre Participación del Síndic como ponente, el día 15 de septiembre, en la Primera Sesión del Observatorio de Derechos Humanos de la Comunidad Valenciana, en el aula CAM de Alicante.
- 15 septiembre Asistencia del Síndic a la Firma del Pacto Valenciano por el Crecimiento y el Empleo 2009-2013, en el Salón Dorado del Palau de la Generalitat Valenciana, Valencia.
- 16 septiembre Asistencia del Síndic a la Elección y Toma de Posesión de la Alcaldesa de Alicante, Sonia Castedo, en el Salón Azul del Ayuntamiento de Alicante.
- 16 septiembre Intervención de la Síndica como ponente invitada en el Encuentro Internacional de Expertos/as sobre la Trata de Mujeres y Niñas con Fines de Explotación Sexual, organizado por la Agencia Española de Cooperación Internacional.
- 19 septiembre Asistencia del Síndic al acto de la Volvo Ocean Race: Milla Club, Alicante.
- 23 septiembre Asistencia del Síndic a la Apertura del Curso Académico 2008-2009 de la Universitat Jaume I de Castellón
- 25 septiembre Asistencia del Síndic a la Entrega de los VIII Premios “Valencianos para el siglo XXI”, en el Palau de la Música de Valencia.
- 26 septiembre Asistencia del Síndic a la reunión con el Presidente de la Audiencia Provincial de Alicante, Vicente Magro, sobre Protocolo de Medicación de Enfermos Mentales, en el Palacio de Justicia de Benalúa.
- 28 sept-1 oct Participación del Síndic y de la Adjunta Primera en las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, organizadas por la Procuradora General de Asturias, Oviedo.
- 2 octubre Asistencia del Síndic a la Presentación de la nueva Gaceta de los Negocios y del Suplemento Agrogaceta, en el Palau de la Música de Valencia.

- 3 octubre Asistencia del Síndic al Acto de Apertura del Curso Académico 2008-2009 de la Universidad Miguel Hernández de Elche.
- 6 octubre Intervención de la Adjunta Primera en la Mesa Redonda sobre “Mujer y Empleo” en el marco del ciclo de cine sobre Derechos Humanos celebrado en la Sala Arniches de Alicante.
- 8 octubre Asistencia del Síndic a la Apertura del Curso Académico de la Universidad de Valencia.
- 9 octubre Asistencia del Síndic a los Actos conmemorativos del Nou d’Octubre, Día de la Comunitat Valenciana.
- 10 octubre Asistencia del Síndic a la entrega de los Premios Jaume I, en el Castillo de Santa Bárbara, Alicante
- 10 octubre Asistencia del Síndic a la Festividad de la Virgen del Pilar, Patrona del Cuerpo de la Guardia Civil, en el Acuartelamiento de Cantarranas, Valencia.
- 13 octubre Entrega a cargo del Síndic de los Premios Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en el hemicycle de las Cortes Valencianas.
- 15 octubre Asistencia del Síndic a la Caravana de los Derechos Humanos, organizada por el Consejo General de la Abogacía Española y por el Colegio de Abogados de Alicante, en la Plaza del Ayuntamiento de Alicante.
- 15 octubre Conferencia inaugural del Curso 2008-2009 de la Facultad de Ciencias Sociales impartida por la Adjunta Primera bajo el título “Los derechos sociales y las personas dependientes”, Universidad de Valencia.
- 21 octubre Asistencia del Síndic al III Conferencia Internacional del Observatorio Internacional de Justicia Juvenil bajo el título “Sistemas de Justicia Juvenil en Europa: Situación actual, tendencias de modelos aplicables y buenas prácticas”, celebrado en la Ciudad de Justicia de Valencia.
- 21 octubre Asistencia del Síndic a la entrega del VII Premio de Investigación “Mestre Racional” del Síndic de Comptes, en el Casino Antiguo de Castellón.
- 24 octubre Asistencia del Síndic a la Festividad del Patrón de la Policía Local de Valencia.
- 24 octubre Asistencia del Síndic al Acto de Apertura del Año Judicial 2008-2009, en la Ciudad de la Justicia de Valencia.
- 2-4 nov. Asistencia del Síndic al VI Seminario de los Defensores del Pueblo Regionales de la Unión Europea, en Berlín
- 6 noviembre Conferencia impartida por la Adjunta Primera sobre “Grupos de personas vulnerables”, en el marco de la IV Mostra de Cinema i Drets Humans, celebrada en la sede de la UNESCO en Alcoi.
- 7 noviembre Asistencia de la Adjunta Primera a la presentación del libro “Violencia contra las mujeres del mundo: diversidad de miradas y estrategias para afrontarlas” celebrada en la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante.

- 20 noviembre Ponencia de la Adjunta Primera III Foro Social por unas Relaciones Familiares sin Violencia. Centro de Congresos Ciudad de Elche. Convivire.
- 27 noviembre Intervención de la Adjunta Primera al IV Seminario Estatal Isonomía contra la violencia de género: “Evaluación del impacto de la violencia en la vida de las mujeres”, celebrado en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad Jaume I de Castellón.
- 2 diciembre Asistencia del Síndic a la Toma de Posesión de José Pablo Ruiz Abellán como Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, en Cartagena.
- 2 diciembre Conferencia impartida por la Adjunta Primera bajo el título “Los derechos de las personas con discapacidad”, en el marco de la Semana de la Discapacidad, organizada por el Ayuntamiento de Quart de Poblet en el Salón de Actos del Ayuntamiento.
- 4 diciembre Reunión de trabajo entre el Síndic, el Conseller de Medio Ambiente y el Adjunto Segundo del Defensor del Pueblo, en Valencia
- 5 diciembre Asistencia de la Adjunta Primera al Acto Institucional del XXIX Aniversario de la aprobación de la Constitución Española, organizado por la Vicepresidencia Primera del Gobierno y el Ministerio de Presidencia y celebrado en la sede de la Delegación del Gobierno en la Comunidad Valenciana
- 9-10 dic. Participación del Síndic en la Reunión de Titulares de las Defensorías del Pueblo e Inauguración de la Nueva Sede del Síndic de Greuges de Cataluña, en Barcelona.
- 13 diciembre Asistencia del Síndic a los actos programados en el Acuartelamiento “Alferez Rojas Navarrete” (Rabasa) con motivo de la Celebración del XLVII Aniversario de la creación de las Unidades de Operaciones Especiales, así como las festividades de la Inmaculada Concepción y Santa Bárbara.
- 10 diciembre Participación de la Adjunta Primera en la Lectura de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, organizada por el Colegio de Abogados de Alicante en su sede.
- 16 diciembre Asistencia del Síndic a la Reunión de la Fundación de Derechos Humanos, en Les Cortes Valencianes.
- 17-18 dic. Asistencia del Síndic al II Encuentro de la Asociación de Ombudsmen del Mediterráneo, Marsella, Francia.

JORNADAS COORDINACIÓN DEFENSORES DEL PUEBLO

Las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo tienen carácter anual y congrega a los titulares y representantes de las instituciones de Defensorías del Pueblo tanto autonómicas como la nacional. El principal objetivo de estas reuniones de trabajo es intercambiar experiencias, así como profundizar y adoptar medidas sobre cuestiones relativas a las quejas que atañen en igual medida a todas las oficinas de defensores y que suponen un avance de los derechos fundamentales y de las libertades públicas.

“Las Personas en Situación de Desprotección Social Grave: Defensa de sus Derechos” es el título de la XXII edición de las Jornadas de Coordinación, que congrega, los días 28, 29 de

septiembre y 1 de octubre en Oviedo, a los titulares y miembros del equipo del Defensor del Pueblo de España, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Ararteko del País Vasco, el Defensor del Pueblo Andaluz, El Defensor del Pueblo de Navarra, La Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha, La Defensora del Pueblo de la Rioja, el Diputado del Común de Canarias, El Justicia de Aragón, El Procurador del Común de Castilla y León, El Síndic de Greuges de Catalunya, El Valedor do Pobo de Galicia y la Procuradora General de Asturias, organizadora de estas jornadas

Para ello y, tal y como se viene tratando durante los últimos años, se realizan tres talleres previos a las Jornadas: un primero dedicado a Personas en situación de desprotección social grave, organizado por el Ararteko los días 13, 14 y 15 de abril en Victoria Gasteiz; un segundo en el que se aborda La Dependencia: lagunas y problemas de implantación de la Ley de Dependencia, organizado por La Defensora del Pueblo Riojano durante los días 21 y 22 de abril en Logroño; y un tercero dedicado a Personas en situación de desprotección social grave con limitación de su capacidad, organizado por el Defensor del Pueblo de Castilla la Mancha durante los días 28 y 29 de abril en Albacete.

Tres mesas de trabajo sirven para que las diferentes defensorías evalúen su trabajo y su utilidad. Esta evaluación parte del trabajo previo elaborado de recabar información a través de cuestionarios y de recoger y debatir esta información por medio de los talleres arriba mencionados en los que han participado miembros de las diferentes defensorías.

Las Jornadas dieron comienzo con la Conferencia Marco “Grupos vulnerables: aspectos éticos y jurídicos”, impartida por Yolanda Gómez Sánchez, Catedrática de Derecho Constitucional, miembro del Comité de Bioética de España y miembro del Grupo Español de Expertos de la Fundamental Right Agency of the European Union.

Durante la primera jornada de trabajo, el Síndic de Greuges, junto al Defensor del Pueblo Andaluz y el Síndic Catalán participan como ponentes en una mesa redonda sobre los “sin techo”, moderada por el Diputado del Común de Canarias.

Durante la jornada siguiente, el Defensor del Pueblo de Navarra, el Valedor do Pobo de Galicia, el Adjunto al Defensor del Pueblo de España y el Justicia de Aragón participan como ponentes en una mesa redonda dedicada a las personas mayores, en la que el Procurador del Común de Castilla y León ejerce de moderador.

Enrique Múgica presentó la Conferencia “el Ministerio Fiscal y la protección de las personas con discapacidad”, en la que participaron la Defensora del Pueblo de Asturias y el Fiscal Jefe de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo.

FORO DE LOS CIUDADANOS

Coincidiendo con las jornadas, el 30 de septiembre tuvo lugar la VII edición del Foro de Derechos Ciudadanos. Los dos Foros son actos abiertos al público. En esta ocasión, el tema a tratar fue “Los derechos de las personas con especiales dificultades desde la visión de la iniciativa social”. En el mismo participaron: la directora de ACCEM, el Directos del Servicio de Estudios de CARITAS, el Presidente del CERMI, el Director de PROYECTO HOMBRE, así como los titulares de las Defensorías del Pueblo.

A continuación y, por su interés, reproducimos las Conclusiones de las Jornadas.

XXIII JORNADAS DE COORDINACION DE DEFENSORES DEL PUEBLO. CONCLUSIONES (OVIEDO-2008)

La desprotección social grave, como identificativa de aquellas situaciones provocadas por una acumulación de carencias, de desventajas generalizadas, generalmente evolutivas en el tiempo, y que imposibilitan o incapacitan para el ejercicio de los derechos sociales que corresponden a una ciudadanía plena, constituye objeto de análisis e intervención por parte de todas las Defensorías en el ejercicio de sus funciones de garantes de derechos que les corresponde.

Si bien con frecuencia nuestras instituciones se acercan a los sectores de población que sufren los efectos de una grave desprotección social, lo cierto es que ese acercamiento tiene, en muchas ocasiones, un carácter parcial. Lo que se pretende en las XXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, es realizar y mostrar una reflexión global de la desprotección social como un proceso evolutivo, pluricausal, en el que inciden y con distinta intensidad la ausencia o insuficiencia de una interrelación y transversalidad de distintas políticas públicas tales como las políticas económicas, de vivienda, educativas, de empleo, de ingresos básicos e inserción social, sanitarias, etc.

Se han analizado, pues, las políticas públicas existentes y su incidencia en la desprotección social, advirtiéndose que si bien los problemas o condicionantes de las personas en situación de grave desprotección son globales, esto es, afectan a diferentes ámbitos de su vida, sin embargo, con mucha frecuencia, las intervenciones sociales no son integrales, como consecuencia de rigideces estructurales o competenciales y por una ausencia de coordinación interadministrativa, sin que se contemple la dimensión trasversal de la exclusión y de la desprotección social.

Desde las Defensorías se estima imprescindible apelar a la necesidad de que los poderes públicos diseñen y aborden intervenciones integrales y coordinadas que ofrezcan una respuesta global al conjunto de las necesidades de las personas. Estimamos que a este fin contribuye, sin duda, la aprobación de respectivos catálogos de derechos sociales materializados en prestaciones o servicios a los que toda persona tiene derecho.

Uno de los aspectos que en mayor medida demanda una intervención pública coordinada y multisectorial lo es, sin duda, el relativo a la atención que precisan aquellas personas que, por encontrarse en una situación de especial vulnerabilidad, requieren apoyos para desarrollar las actividades esenciales de la vida diaria, procurándoles una mayor autonomía personal y el pleno ejercicio de sus derechos de ciudadanía. Este es el objeto, como es conocido, de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Dada la trascendencia de su aprobación, toda vez que configura un nuevo derecho subjetivo de ciudadanía, las Defensorías participan de la convicción, socialmente compartida, de la importancia y necesidad de garantizar una implantación y un desarrollo adecuado de dicha ley.

Si bien somos conscientes de la gran complejidad que concurre en la implantación del sistema diseñado por esta Ley, complejidad especialmente visible en los momentos iniciales, en tanto que al tiempo que se acomete el desarrollo normativo –sometido en gran parte al principio de coordinación interterritorial- se ha de llevar a cabo simultáneamente por las Comunidades Autónomas una pronta y eficaz gestión administrativa.

Una de las notas definatorias de la Ley es precisamente el carácter consensuado de la misma; así, su desarrollo y la implantación del sistema pasa por la necesidad de acuerdos previos entre todas las Administraciones Públicas competentes, adoptados en el seno del Consejo Territorial.

Los aspectos de desarrollo reglamentario que se someten al mismo, no sólo vinculan y condicionan el propio desenvolvimiento del derecho, sino que comprometen el principio de

igualdad en el disfrute del derecho a las prestaciones básicas que conforman el nivel mínimo del Sistema de Dependencia.

Constatada la ausencia de acuerdos en aspectos básicos como la contribución económica del usuario, las Defensorías reivindicamos de las administraciones competentes un ejercicio de responsabilidad pública en orden a llegar a los acuerdos necesarios que eviten la quiebra del principio de igualdad.

Finalmente, debemos señalar que, si la desprotección social alude a la dificultad o imposibilidad que pueden tener las personas para tener asegurado el ejercicio de los derechos sociales reconocidos constitucionalmente, resulta especialmente patente y visible que esta dificultad o imposibilidad concurre significativamente en aquellas que tienen limitada su capacidad de autogobierno como consecuencia de enfermedades mentales o discapacidad intelectual y que se encuentran en una situación de carencia de recursos, apoyos y herramientas sociales y personales.

Como es lógico, la merma en la capacidad de obrar de estas personas exige que los poderes públicos eviten el riesgo de una desprotección social en la que pueden incurrir quienes la padecen.

En este sentido, no cabe olvidar que si bien tienen limitada su capacidad de obrar, siguen siendo titulares de los derechos constitucionalmente reconocidos, entre los que, sin duda, cobran especial relevancia, el derecho a la vida e integridad física, a su dignidad personal, materializados, dada su situación, en el derecho a la protección de su salud.

En este sentido, las Defensorías recabamos de los poderes públicos, en relación con la protección social de estas personas, la prestación de una efectiva y coordinada asistencia sociosanitaria que procure una prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, atención y seguimiento integrales.

Asimismo, la necesaria dotación de recursos materiales y personales, clínicamente idóneos a las diferentes patologías, adaptados a las necesidades y evolución del paciente, es una exigencia que cabe hacer a las Administraciones Públicas, toda vez que con su insuficiencia se consolida una grave desprotección pública.

Cabe, asimismo, recabar de los poderes públicos un reflexión sobre la posibilidad jurídica y la viabilidad científica de dar cobertura legal expresa a la obligatoriedad de los tratamientos y recursos sanitarios como instrumento de protección distinto y alternativo a la incapacitación y al internamiento.

Finalmente, no podemos obviar la reciente ratificación por el Estado Español, el pasado 3 de diciembre de 2007, de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en diciembre de 2006, cuya entrada en el ordenamiento jurídico español puede hacer preciso la modificación de la normativa interna reguladora de algunos ámbitos que inciden directamente en el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad garantizados en la citada Convención.

La efectiva implantación de la misma en nuestro ordenamiento jurídico exige de los respectivos poderes públicos una pronta actuación en tal sentido la cual, asimismo, instamos mediante la presente declaración.

En atención a cuanto se ha expuesto, los Defensores y las Defensoras del Pueblo entienden que, en materia de desprotección social, los poderes públicos han de asumir un especial protagonismo y responsabilidad, mediante:

1.- La aprobación, en el respectivo ámbito competencial autonómico, de una carta de derechos sociales en el que se determinen las prestaciones y servicios a garantizar a todas las personas, complementado con la adopción de medidas eficaces que aseguren entre otras:

- La concesión de unos ingresos básicos que permitan cubrir las necesidades de subsistencia y garanticen unas condiciones de vida dignas.

- El ejercicio real y efectivo del derecho a disfrutar de un alojamiento digno a aquellas personas que carecen de medios para procurarse el mismo.

2.- El diseño y ejecución con carácter transversal de las políticas públicas que inciden en la eliminación de las situaciones de desprotección social o minoran los riesgos de padecerla, demandándose la efectiva configuración del “espacio sociosanitario” y articulando:

- Iniciativas normativas configuradas con carácter interdepartamental y multidisciplinar.

- Estructuras orgánicas cuya naturaleza, régimen de funcionamiento y desenvolvimiento práctico les confiera el carácter de efectivos instrumentos de coordinación con representación y corresponsabilidad de los distintos sectores implicados.

- Instrumentos funcionales que desarrollen un trabajo interdisciplinar orientado a la valoración conjunta de las necesidades y al diseño de respuestas, especialmente sociosanitarias, bien articuladas.

3.- La asunción de una efectiva corresponsabilidad por parte de todas las Administraciones Públicas competentes en la implantación y desarrollo del sistema creado por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, a fin de garantizar el cumplimiento del principio constitucional de igualdad en el disfrute del derecho a las prestaciones básicas que conforman el nivel mínimo del Sistema de Dependencia, instando para ello a la adopción en el seno del Consejo Territorial de los acuerdos necesarios en aquellas materias que, por imperativo legal, determinan la propia configuración del derecho subjetivo creado.

Asimismo, y sin perjuicio de la evidente complejidad que conlleva la implantación y desarrollo inicial del recientemente creado Sistema de Dependencia, conscientes de la trascendencia social que supone la creación del nuevo derecho subjetivo, cabe demandar de las Administraciones Públicas competentes que extremen el rigor en la adopción de todas aquellas medidas normativas, organizativas y funcionales que, aun eventualmente dotadas de carácter temporal o coyuntural para asumir la gestión inicial del sistema, puedan sin embargo comprometer o distorsionar su futura e imprescindible consolidación.

Cabe exigir, pues, una continúa autoevaluación en el desarrollo del Sistema de Dependencia y en la calidad de los servicios que lo integran, corrigiendo y reorientando la gestión en aquellos supuestos en los que se detecten disfunciones, tales como pueden ser los detectados en los momentos iniciales y que, fundamentalmente, se concretan en:

- La necesidad de potenciar y mejorar la calidad de la información y orientación que se suministra, especialmente en relación con el acceso al sistema en donde cabe exigir una coordinación efectiva de los mecanismos que orientan dicho acceso.

- La necesidad de acometer una mejora en los tiempos de respuesta entre la solicitud y la materialización del servicio o prestación, debiendo asimismo, subsanarse la general ausencia normativa de una previsión instrumental que posibilite la adopción temporal de respuestas en caso de situaciones de acreditada emergencia.

- La necesidad de incorporar medidas que prevean la evolución y tendencia de la situación de dependencia personal inicialmente valorada y apreciada, arbitrando instrumentos que garanticen una gestión unitaria del expediente personal y de su seguimiento evolutivo.

4.- En relación con la protección social de las personas que, como consecuencia de enfermedades mentales asociadas o no a trastornos psiquiátricos, tienen limitada su capacidad autogobierno y, por tanto, minorado el ejercicio de los derechos sociales, cabe interesar de los poderes públicos competentes una especial protección que se concreta en las siguientes demandas:

- La adopción de medidas directamente dirigidas a conformar una conciencia social que excluya la estigmatización, discriminación y marginación de estas personas como instrumento imprescindible para preservar su dignidad.

- La prestación de una efectiva y coordinada asistencia sociosanitaria que procure una prevención, detección, diagnóstico, tratamiento, atención y seguimiento integrales, y que garantice, en definitiva, su derecho a la protección de la salud como condición necesaria para asegurar el disfrute del resto de derechos sociales.

- La dotación de recursos materiales y personales, clínicamente idóneos a las diferentes patologías, adaptados a las necesidades y a la evolución del paciente.

- El establecimiento de medidas tendentes a favorecer la accesibilidad en la asistencia, mediante una actividad asistencial proactiva, tendente a la detección de la necesidad, a un diagnóstico preciso y temprano de la enfermedad, promoviendo en todo caso la accesibilidad al sistema, con fórmulas de intervención próximas, domiciliarias, flexibles y continuadas.

- El establecimiento de fórmulas organizativas orientadas a mejorar la continuidad de la asistencia (tratamiento, rehabilitación, cuidados, apoyo) que, en todo caso, ha de tener carácter multidisciplinar y garantizar la implantación de procedimientos de seguimiento tendentes a evitar abandonos de tratamiento y a propiciar una normalidad convivencial.

- La realización de un estudio comparado en orden a promover una reflexión sobre la posibilidad jurídica y la viabilidad científica de dar cobertura legal expresa a la obligatoriedad de los tratamientos y recursos sanitarios como instrumento de protección distinto y alternativo a la incapacitación y al internamiento.

- La adopción de cuantas medidas resulten necesarias en orden a garantizar la fiscalización por las Administraciones Públicas de las estructuras administrativas o institucionales que asumen el ejercicio tutelar de las personas con incapacitación en situación de desprotección, así como la suficiencia financiera y la dotación de recursos y medios personales suficientes, dotados de la especialización necesaria para el correcto ejercicio de dichas funciones.

5.- El análisis de la normativa actual a fin de examinar su adecuación a la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y su Protocolo Facultativo, promoviendo, en su caso, las modificaciones normativas que resulten precisas para la garantía de su ejercicio.

REUNIÓN DE LA RED DE DEFENSORÍAS DE LA MUJER

La Síndica de Greuges junto con la Procuradora General de Asturias fueron las anfitrionas y organizadoras de la Reunión de las coordinadoras de la Red de Defensorías que se celebraron durante los días 21-23 de abril y que se celebró en Madrid, Oviedo y Valencia.

En Madrid, las Coordinadoras mantuvieron una reunión con la Dirección General de la Mujer, y otra, con la Secretaría de Estado y Cooperación Internacional, que se prestaron a ofrecer todo tipo de medios y recursos para impulsar la creación de unidades de género en cada una de las

Defensorías del Pueblo de la FIO; también se comprometieron a reconocer y fortalecer la Red de Defensorías de la Mujer, que viene funcionando desde 1996.

En Oviedo, las participantes mantuvieron reuniones de trabajo interno y también se reunieron con la Consejera de la Presidencia en Igualdad de Asturias, así como con asociaciones de mujeres del Principado. Además, tuvieron la oportunidad de visitar y conocer de primera mano la Casa Malba (casa de recuperación integral de víctimas de violencia de género).

Por último, en Valencia, las Coordinadoras de la Red mantuvieron, nuevamente, reuniones de trabajo interno y participaron como ponentes en una mesa redonda de las Jornadas “Mercado de Mujeres” que, a continuación, se detallan.

JORNADA MERCADO DE MUJERES

Más de un centenar de personas, representantes mayoritariamente de asociaciones, de la Administración, ONGs, sindicatos y oficinas de defensores del pueblo se dieron cita el 24 de abril en la Universidad Internacional Menéndez Pelayo de Valencia para analizar la problemática de la trata y el tráfico de mujeres y niñas.

Esta Jornada, que llevaba como título MERCADO DE MUJERES, estuvo organizada por el Síndic de Greuges. Su objetivo principal era ofrecer información sobre la realidad de la explotación sexual y la trata de mujeres; analizar y valorar las distintas estrategias de intervención para la erradicación de dicho fenómeno; y crear el compromiso tanto de la Administración como de las entidades privadas de la Comunidad Valenciana para erradicar la trata y la explotación en todas sus formas.

La Síndica de Greuges fue la encargada de inaugurar las Jornadas, a la que le siguió la Ponencia Inaugural “Mujeres víctimas de la trata ¿Y sus derechos?” pronunciada por la profesora Titular de Derecho Constitucional de la UV, Rosario Serra Cristóbal.

A continuación, se desarrollaron dos mesas redondas: en la primera de ellas, participaron las Coordinadoras de la Red de Defensorías de las Mujeres de la Federación Iberoamericana del Ombudsman junto a la Directora de APRAM (Asociación para la Reinserción de Mujeres Prostituidas) y la representante de Mujeres Progresistas, Enriqueta Chicano. La segunda mesa de trabajo contó con la participación de los Representantes de la Plataforma Cívica Valenciana contra la explotación sexual, el tráfico y la trata de mujeres y menores, así como Luis Alfonso Bardón, Policía Nacional, Jefe del Grupo 1 de la UCRIF, Alicante.

Tras las dos mesas de trabajo, el Grupo 23 de Septiembre hizo una exposición sobre Estrategias de Intervención. La Jornada concluyó con la redacción de las conclusiones que, por su interés, hemos reproducido en este Informe Anual (Área de Igualdad y de Participación Ciudadana). Asimismo, el Síndic de Greuges ha hecho llegar dichas conclusiones a las Administraciones con competencia en las materias tratadas. El contenido de las mismas se encuentra plasmado en el apartado de Igualdad y Participación Ciudadana de este Informe.

SEGUNDO ENCUENTRO MEDITERRÁNEO DE MEDIADORES Y OMBUDSMAN DE LOS PAÍSES DE LA CUENCA DEL MEDITERRÁNEO

Los Ombudsmen de la cuenca mediterránea se reunieron por segunda vez en Marsella los días 18 y 19 de diciembre, en unas jornadas organizadas por Le Mediateur de la République (Defensor de la República Francesa), con la colaboración del Defensor del Pueblo de España y del Wali Al-Madhalim (Defensor del Reino de Marruecos). El encuentro tuvo lugar en el World Trade Center

de Marsella (Francia) y el Síndic de Greuges Carlos Morenilla, participó en el mismo como parte de la delegación española.

El Segundo Encuentro Internacional estuvo dedicado al tema “Mediadores del Mediterráneo: los desafíos de un espacio común”. En el mismo participaron 28 instituciones, todas ellas representantes de oficinas de Defensores de la cuenca mediterránea; Instituciones que trabajan en el ámbito de los Derechos Humanos en Estados que todavía carecen de Ombudsman, así como Organismos internacionales y regionales que apoyan esta iniciativa.

Las ponencias y las mesas redondas trataron y analizaron, entre otros, asuntos como el papel de los Ombudsman en la escena institucional; la promoción de la Democracia y los Derechos Humanos; y los retos que generan los movimientos migratorios en la cuenca mediterránea. Asimismo, se presentó la nueva página web de la Asociación y los resultados de un estudio que analizaba en profundidad las diferentes instituciones de mediación.

Asimismo, otro de los objetivos de esta reunión era la creación de la Asociación del Ombudsman del Mediterráneo, con el fin de que asista en materia de tutela y garantía de los derechos fundamentales a más de 280 millones de ciudadanos.

En el transcurso de la Asamblea General, el Wali Al-Madhalim, M’hamed Iraqi, resultó elegido por unanimidad Presidente de la nueva Asociación y el Defensor del Pueblo Español, Enrique Múgica fue elegido, a su vez, Vicepresidente de la misma. Igualmente, se formalizó la aprobación de los Estatutos.

Del mismo modo, los participantes eligieron Marruecos para albergar la sede de dicha Asociación, cuyo objetivo es favorecer la comunicación entre las instituciones del Ombudsman, defender los Derechos Humanos y promover los principios democráticos.

CICLO CONFERENCIAS SOBRE LAS DEFENSORIAS DEL PUEBLO

El Síndic de Greuges junto a la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante organizó un ciclo de conferencias que se desarrollaron a lo largo de este curso académico 2007-2008 titulado: “Las Defensorías del Pueblo: Realidades y Retos”, como parte de la programación de actividades de la Sede Universitaria Ciudad de Alicante.

Este ciclo de encuentros, que contó con la participación de diferentes defensores autonómicos, como el Ararteko, la Procuradora General de Asturias o la Adjunta Primera del Defensor del Pueblo de España pretendía analizar el papel de estas Instituciones en relación con la defensa de los derechos humanos, así como los retos a los que se han de enfrentar los ombudsmen ante las nuevas realidades que se producen en los distintos ámbitos de la sociedad actual. El ciclo estaba dirigido a alumnos y profesionales del Derecho, así como a cualquier persona interesada en el conocimiento y funcionamiento de las Instituciones de defensorías del pueblo.

Durante el año 2008 se celebraron las siguientes conferencias:

El 22 enero el Ararteko, Iñigo Lamarca pronunció una conferencia sobre “Derechos y Libertades”; y el 2 de abril, la Procurada General de Asturias, María Antonia Felgueroso impartió una conferencia bajo el título “Los Derechos Humanos en relación con las políticas sociales y la cooperación al desarrollo”.

CONCURSO DE DIBUJO SÍNDIC DE GREUGES 2008

Con el objeto de promover los derechos humanos y de dar a conocer la labor del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en el ámbito escolar de esta Comunidad, el Síndic de Greuges y la ONG Globalización de los Derechos Humanos convocaron la quinta edición del Concurso Síndic de Greuges.

El certamen, organizado por el Síndic y la Fundación de Derechos Humanos tiene como principal objetivo promocionar los Derechos Humanos entre los escolares de la Comunidad Valenciana.

En esta edición del concurso se duplicaron el número de escolares participantes; si en la anterior edición participaron 5.000 escolares, en el 2008 fueron 10.000 los participantes de Educación Primaria y Secundaria de toda la Comunidad Valenciana.

Los ganadores de esta V edición fueron:

En la modalidad de Educación Primaria: Luz M^aCuenca Ureña, del CP Bautista Lledó, Benidorm; Andrea Sánchez Blach, del Colegio María Inmaculada, Alfafara; Hector Marín Baño, del Colegio María Inmaculada, Alfafara; Mihulin Anca, del CEIP Jaume I, Castellón; y Carla Sanfelix Cambra, del Colegio Bonavista, Ontinyent.

En la modalidad de Educación Secundaria: Sergio Gauchía Galmés, del IES Joan Baptista Porcar, Castellón; Alba Viel Boix, del Colegio La Encarnación, Sueca; Vicente Varella Forcada, del IES Joan Porcar, Castellón; Vicente Villagrasa Montaner, del IES Profesor Broch i Llop, Villarreal; y Darió Beltrán Granell, del IES Ximen D'Urrea, Alcora.

La Presidenta de Les Corts, Milagrosa Martínez, el Conseller de Inmigración y Ciudadanía y Presidente de la Fundación de Derechos Humanos, Rafael Blasco y el Síndic de Greuges, Carlos Morenilla, hicieron entrega de los premios el 13 de octubre en el Hemiciclo de Les Corts Valencianes; un acto al que asistieron un centenar de niños de diez nacionalidades distintas.

Este año, por primera vez, y coincidiendo con el 60 Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Síndic decidió felicitar las fiestas navideñas con los 10 dibujos que resultaron premiados en este certamen.

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES
INDICADORES DE CALIDAD

En el Boletín Oficial de Les Corts Valencianes de fecha 30 de noviembre de 2007 aparece publicada la Carta de Servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (corrección de errores en el BOCV de 14 de noviembre de 2008), que constituye un instrumento valioso para mejorar la calidad de los servicios prestados por el Síndic de Greuges, situando a las personas usuarias en el centro de sus decisiones y garantizando un funcionamiento de esta Institución eficaz, eficiente, moderno, innovador y exigente consigo misma.

A través de la Carta de Servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana queremos que todas las personas estén en condiciones de conocer por anticipado qué clases de servicios puede esperar y demandar, cuáles son los compromisos de calidad de dichos servicios y cómo pueden presentar reclamaciones o sugerencias respecto al propio funcionamiento del Síndic de Greuges.

La Carta de Servicios del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se inspira en el principio de la mejora continua de los servicios públicos en función de las demandas ciudadanas, posibilitando la transparencia y la información, la participación y consulta a las personas usuarias y la responsabilización de los gestores públicos.

En el art. 24 de la referida Carta de Servicios se contempla la obligación de dar publicidad a los resultados obtenidos en relación con el cumplimiento de los compromisos de calidad en los siguientes términos:

“Los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad serán accesibles a la ciudadanía y se publicarán en la página web del Síndic de Greuges y en el informe anual a presentar en Les Corts”.

En consecuencia, resulta obligado dar cuenta en el presente Informe anual de los indicadores básicos y complementarios de calidad, contemplados en el art. 23 de la Carta de Servicios, con el fin de comprobar y medir el nivel de cumplimiento de los compromisos adquiridos por esta Institución en los servicios que presta a la ciudadanía:

1. Indicadores básicos de calidad.

a) Tiempos medios de:

- *Emisión de los acuse de recibo.*

El art. 21.1.a) de la Carta de Servicios señala que “el acuse de recepción de la queja se enviará en el plazo máximo de 5 días desde su entrada en la Institución”.

En 2008, el tiempo medio de remisión del acuse de recibo ha sido de 4,22 días.

- Admisión a trámite de las quejas.

El art. 21.1.b) de la Carta de Servicios establece que “la decisión sobre la admisión a trámite se adoptará en el plazo máximo de 15 días desde su recepción”.

En 2008, el tiempo medio de admisión a trámite de las quejas ha sido de 15,27 días.

- Resolución de las quejas.

El art. 21.1.c) de la Carta de Servicios indica que “la decisión resolutoria del expediente de queja se adoptará en el plazo máximo de 1 mes desde la conclusión de las diligencias de investigación, entendiéndose por tales las que requieran contestación de una Administración Pública o de la propia persona interesada”.

En 2008, el tiempo medio de resolución de las quejas desde que llega a la Institución el último informe remitido por la Administración Pública investigada ha sido de 54,59 días.

- Contestación a las consultas escritas.

El art. 21.2 de la Carta de Servicios exige que el acuse de recibo se curse en 5 días y que se le de respuesta en el plazo de 1 mes.

En 2008, las consultas escritas que se han recibido a través de la página web se han contestado en un tiempo medio de 2 días.

- Espera para la atención de consultas presenciales y telefónicas.

En cuanto a la información presencial, el compromiso adoptado en el art. 21.3.b) de la Carta de Servicios en el sentido de que “el 90% de las consultas solicitadas se atenderán en un periodo máximo de 15 minutos”, se ha cumplido en la medida que no hemos recibido ninguna reclamación en ese sentido.

Respecto a las consultas telefónicas, tampoco hemos recibido ninguna reclamación respecto al incumplimiento del compromiso adoptado en el art. 21.4.d) de la Carta de Servicios en cuanto a que “el tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no excederá de 1 minuto”.

- Contestación de las reclamaciones y sugerencias.

El plazo de 15 días para contestar a las reclamaciones y sugerencias presentadas respecto al funcionamiento de esta Institución (arts. 27.5 y 28.4 de la Carta de Servicios) también se ha cumplido, habiéndose presentado durante el 2008 un total de 10 reclamaciones.

b) Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias.

En la actualidad, se está trabajando en la elaboración de una encuesta integrada por una serie reducida de preguntas para su contestación por las personas usuarias de los servicios de esta Institución.

2. Indicadores complementarios de calidad.

a) Número de quejas presentadas, tramitadas, admitidas y remitidas a otros defensores del pueblo.

b) Número de quejas en las que la Administración Pública acepta la pretensión del reclamante.

- c) Número de resoluciones efectuadas y también de las aceptadas por la Administración Pública.
- d) Número de consultas personales y escritas atendidas.
- e) Número de consultas telefónicas atendidas en el mismo día o en el día hábil siguiente.
- f) Número de consultas atendidas y quejas presentadas por internet.
- g) Número de entradas a la página web de la Institución.

Los datos comprendidos en los apartados a) al g) se encuentran reflejados pormenorizadamente en los apartados de este Informe anual titulados “Datos principales de la Gestión del Síndic de Greuges” y “La oficina de Información de la Institución”.

- h) Número de quejas de oficio abiertas e Informes Especiales entregados a Les Corts.

En 2008, se han abierto 15 quejas de oficio y no se ha presentado ningún Informe Especial a Les Corts.

- i) Fecha de presentación del Informe Anual en Les Corts.

Previsiblemente, el Informe anual 2008 se presentará en Les Corts durante el mes de mayo de 2009.

- j) Número de ejemplares de publicaciones editados y distribuidos.

A determinar.

- k) Número de cursos de formación realizados por el personal propio.

- l) Número de cursos de formación organizados en colaboración con otras entidades.

- m) Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución.

- n) Actuaciones realizadas en colaboración o cooperación con otras Instituciones, Administraciones Públicas o entidades.

En respuesta a los apartados k) al n), hay que señalar la participación en los talleres de preparación de las Jornadas de coordinación entre las Defensorías del Pueblo, así como la intervención puntual en congresos, conferencias y cursos de formación organizados por otras Defensorías.

Finalmente, queremos destacar que, en cumplimiento del acuerdo adoptado por todas las Defensorías del Pueblo para unificar criterios de denominación, hemos utilizado los términos “quejas” y “consultas” con el siguiente significado:

- Quejas: “Procedimientos tramitados a partir de la presentación de una reclamación en los términos previstos por la norma reguladora de cada Institución”.

- Consultas: “Las que derivan de peticiones de información u orientación que pudieran realizar los ciudadanos en relación con las vías o cauces que pueden utilizar en relación con un determinado asunto, así como respecto a las entidades (públicas o privadas) a las que poder dirigirse para la protección efectiva de sus derechos, o en relación con otras cuestiones diversas.”