SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2010

SÍNDIC DE GREUGES
DE
LA COMUNITAT VALENCIANA

SUMARIO

PRESENTACIÓN..... 8

CAPÍTULO PRIMERO

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES..... 16

1. Actuaciones del Síndic de Greuges..... 17
2. Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja..... 25
3. Características de los promotores de las quejas..... 31
4. Situación General de la Protección de los Derechos y Libertades en la Comunitat Valenciana..... 35

CAPÍTULO SEGUNDO

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS...... 72

A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES..... 73

B) QUEJAS INCOADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS..... 84

I. IGUALDAD..... 84

II. USO DEL VALENCIANO..... 91

1. Introducción..... 91
2. Uso del valenciano en cifras..... 93
   2.1. Análisis cuantitativo..... 93
   2.2. Análisis cualitativo..... 94
3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales..... 95
4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano.. 97
5. Otros aspectos del uso del valenciano..... 97

III. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE..... 99

a) URBANISMO..... 99

1. Introducción..... 99
2. Urbanismo en cifras..... 100
   2.1. Análisis cuantitativo..... 100
   2.2. Análisis cualitativo..... 101
3. Planeamiento urbanístico..... 102

3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva..... 102
3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento..... 105
3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural..... 108
4. Gestión urbanística..... 110
5. Disciplina urbanística..... 114
5.1. El deber de la Administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos... 115
5.2. Las licencias urbanísticas..... 117
5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución..... 120
5.4. Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador..... 122

b) VIVIENDA..... 127

1. Introducción..... 127
2. Vivienda en cifras..... 128
2.1. Análisis cuantitativo..... 128
2.2. Análisis cualitativo..... 129
3. Escasez de viviendas de protección pública y largas listas de espera..... 130
4. Planes de ayudas dirigidos a facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad o alquiler..... 135
5. Desahucio de los ocupantes de viviendas de protección pública. 138
6. Otras quejas..... 141

c) MEDIO AMBIENTE..... 146

1. Introducción 146
2. Medio Ambiente en cifras..... 148
2.1. Análisis cuantitativo..... 148
2.2. Análisis cualitativo..... 149
3. Contaminación acústica..... 150
4. Información ambiental..... 159
5. Salud ambiental..... 160
6. Vertederos..... 161
7. Aguas..... 163
8. Impacto y vigilancia ambiental..... 164
9. Contaminación atmosférica..... 164
10. Licencia ambiental..... 165

IV. HACIENDA PÚBLICA..... 166

1. Introducción..... 166

2. Hacienda pública en cifras..... 167
2.1. Análisis cuantitativo..... 167
2.2. Análisis cualitativo..... 168
3. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las Administraciones Locales..... 169
3.1. Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)..... 169
3.2. Impuesto de vehículos de tracción mecánica..... 173
3.3. Tasas municipales 175
3.4. Contribuciones especiales..... 177
3.5. Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)..... 179
4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat..... 185
4.1. Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales (ITP)..... 185
4.2. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones..... 186

V. ENSEÑANZA..... 190

1. Introducción..... 190
2. Enseñanza en cifras..... 191
2.1. Análisis cuantitativo..... 191
2.2. Análisis cualitativo..... 192
3. Instalaciones docentes..... 193
4. Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales..... 194
5. Sustituciones docentes..... 196
6. Otros aspectos del derecho a la educación..... 196
6.1. Becas, ayudas y subvenciones..... 196
6.2. Programas de educación bilingüe..... 197
6.3. Falta de plazas en Educación Infantil..... 198
6.4. Formación Profesional..... 199
7. Enseñanza universitaria..... 199

VI. SANIDAD..... 202

1. Introducción..... 202
2. Sanidad en cifras..... 203
2.1. Análisis cuantitativo..... 203
2.2. Análisis cualitativo..... 204
3. Asistencia sanitaria: listas de espera..... 205
4. Expedientes de responsabilidad patrimonial..... 206
5. Práctica profesional..... 206
6. Asistencia sanitaria extrahospitalaria..... 207
7. Derecho de participación e información de los Consejos de Salud..... 208
8. Protocolo de valoración de trastornos del espectro autista..... 209
9. Universalización del derecho a la asistencia sanitaria: personas prejubiladas británicas..... 212

10. Prestaciones farmacéuticas: financiación de medicamento para tratamiento de disfunción eréctil..... 218
11. Tratamientos de Reproducción Humana Asistida (TRHA)..... 221
12. Infraestructuras sanitarias..... 222
13. Programa de hemodiálisis para pacientes desplazados..... 223
14. Transferencia a la Comunidad Valenciana de los medios personales adscritos al Hospital General Básico de la Defensa de Valencia..... 224
15. Aseguramiento sanitario del sistema sanitario público de la Comunidad Valenciana..... 225
16. Falta de respuesta a reclamaciones..... 228
17. Vacunas contra el Virus de Papiloma Humano (VPH)..... 229

VII. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA..... 236

a) SERVICIOS SOCIALES..... 236

1. Introducción..... 236
2. Servicios Sociales en cifras..... 237
   2.1. Análisis cuantitativo..... 237
   2.2. Análisis cualitativo..... 238
3. Personas con discapacidad..... 239
   3.1. Eliminación de barreras arquitectónicas..... 239
   3.2. Calificación del grado de minusvalía..... 244
   3.3. Residencias para la atención a personas con discapacidad y enfermedad mental..... 246
   3.4. Tutela por la Generalitat Valenciana de personas con enfermedad mental..... 246
4. Atención a la familia y a los menores..... 248
5. Tercera edad..... 250
6. Prestaciones económicas..... 252

b) ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA..... 256

1. Introducción..... 256
2. Atención socio-sanitaria en cifras..... 257
   2.1. Análisis cuantitativo..... 257
   2.2. Análisis cualitativo..... 258
3. Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia..... 259

VIII. EMPLEO PÚBLICO..... 265

1. Introducción..... 265
2. Empleo público en cifras..... 266
   2.1. Análisis cuantitativo..... 266
   2.2. Análisis cualitativo..... 267
3. Acceso al empleo público..... 268

4. Bolsas de trabajo: empleo público temporal..... 269
5. Derechos derivados de una relación de empleo público: retraso en el abono de conceptos retributivos..... 271
6. Provisión de puestos de trabajo: comisiones de servicio en la Conselleria de Educación..... 272
7. Acoso laboral "mobbing"..... 276

IX. SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES..... 280

1. Introducción..... 280
2. Servicios y régimen jurídico de las entidades locales en cifras..... 281
   2.1. Análisis cuantitativo..... 281
   2.2. Análisis cualitativo..... 282
3. Servicios..... 283
   3.1. Suministro de agua potable..... 283
   3.2. Vías públicas urbanas..... 287
   3.3. Otros servicios locales..... 294
4. Ordenación y control del tráfico urbano..... 302
   4.1. Ordenación del tráfico urbano..... 302
   4.2. Expedientes sancionadores..... 307
5. Bienes municipales..... 315
6. Régimen jurídico: ciudadanía y buena administración 317
   6.1. Derecho a recibir en plazo una contestación motivada y a obtener información 319
   6.2. Derecho a no soportar los daños causados por una actuación u omisión de la Administración..... 322
   6.3. Derecho a la participación ciudadana..... 325
   6.4. Derecho a la protección de datos de carácter personal..... 327

X. OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS..... 328

1. Introducción..... 328
2. Otros ámbitos de actuación de las administraciones públicas en cifras.... 329
   2.1. Análisis cuantitativo..... 329
   2.2. Análisis cualitativo..... 330
3. Industria..... 331
4. Empleo..... 335
5. Consumo..... 340
6. Colegios profesionales..... 345
7. Justicia y Administraciones Públicas..... 352
8. Cultura..... 353
9. Transportes..... 357
10. Agricultura..... 359

XI. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO..... 361

1. Introducción..... 361
2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras..... 363

XII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES..... 365
1. Introducción..... 365
2. Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciando una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración..... 367
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..... 367
4. Entidades públicas que han mantenido una especial colaboración con el Síndic..... 369

XIII. IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES..... 371

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA..... 377

1. Introducción..... 378
2. Características de las consultas..... 379
   2.1. Evolución por meses..... 379
   2.2. Medios de presentación..... 380
   2.3. Tipo de consulta..... 381
   2.4. Materias..... 382
   2.5. Consultas por Administración afectada..... 384
   2.6. Consultas por provincia de origen..... 384
3. Conclusiones..... 385

CAPÍTULO CUARTO

ACTIVIDADES DEL SÍNDIC..... 386

1. Resumen de las principales actividades..... 387
2. Actividades dirigidas a la comunidad educativa y a la juventud..... 395
   2.1. VII Concurso de dibujo “Síndic de Greuges”..... 395
   2.2. I Concurso de redacción “Síndic de Greuges”..... 396
   2.3. Material didáctico editado y distribuido por el Síndic a todos los centros docentes de la Comunitat Valenciana..... 397

2.4. Curso de Verano sobre el Síndic de Greuges..... 398
3. Relaciones institucionales en el ámbito internacional y nacional..... 398
3.1. IV Reunión de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo. 398
3.2. XV Congreso y Asamblea anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO)..... 399
3.3. VII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo..... 400
3.4. XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo..... 400
4. Otras actividades..... 406

ANEXOS..... 407

A) RESUMEN DEL INFORME ESPECIAL "LA ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS VALENCIANOS DE EMPLEO EN LA LUCHA CONTRA EL PARO"..... 408
B) CONVENIOS INSTITUCIONALES FIRMADOS EN 2010..... 415
C) CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES. INDICADORES DE CALIDAD..... 420

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.

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, todas las personas que trabajan en el Síndic de Greuges, cada una 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.

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 2010; en su redacción, hemos procurado facilitar su lectura por el conjunto de 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 2010; a continuación, damos 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 principales 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 formuladas por la ciudadanía.

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 formuladas, 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.

En relación con las quejas presentadas a instancia de parte durante el 2010, además de la continuación de aquellas que estaban en tramitación durante el año pasado, hay que notar que se han formulado un total de 9.504 quejas, de las cuales 21 se han incoado de oficio, y se han atendido 11.742 consultas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana.

Comparando estos datos con los del 2009, se ha producido un enorme aumento de la cantidad de trabajo realizado por el Síndic de Greuges, ya que se han recibido 5.857 quejas más y se ha incrementado en 5.080 el número de consultas atendidas.

Hay que resaltar el esfuerzo realizado por el personal de la Institución, toda vez que con la misma plantilla y un incremento del 160,60 % de quejas, se han reducido los tiempos medios de los compromisos adquiridos, tal y como se puede comprobar en el anexo del presente Informe anual titulado *"Carta de Servicios del Síndic de Greuges. Indicadores de Calidad"*.

Además, este año, hemos elaborado un Informe Especial que presentamos en noviembre en Les Corts bajo el título "La actuación de los servicios públicos valencianos de empleo en la lucha contra el paro" -se incorpora un resumen del mismo como anexo al presente Informe-.

Respecto a las quejas presentadas por la ciudadanía, queremos destacar que, de las 9.504 quejas, un total de 1.541 se refieren a la obtención de las ayudas de la Ley de la Dependencia (en 2009, de las 3.647 quejas presentadas, 948 tenían por objeto los problemas derivados de la aplicación de dicha Ley; en 2008 se formularon 1.864 quejas).

Las materias que más preocupan a las personas que en 2010 han acudido a la Institución presentado una queja han sido las siguientes, por este orden: las materias relativas a otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas (infraestructuras, transporte y obras públicas, 2.212 quejas); uso del valenciano (2.045 quejas); ayudas derivadas de la Ley de la Dependencia (1.541 quejas); urbanismo y vivienda (1.424 quejas); educación (613 quejas); sanidad (290 quejas); servicios sociales (212 quejas); medio ambiente (203 quejas) y los asuntos relacionados con los servicios prestados por los Ayuntamientos --agua, basura, ordenación del tráfico, vías urbanas, etc.-- (338 quejas).

En cuanto a las 11.742 consultas recibidas en el Servicio de Atención Ciudadana, hay que destacar el importante incremento experimentado, más de un 76,25%, en relación a las 6.662, 6.172 y 4.308 consultas que se atendieron en 2009, 2008 y 2007, respectivamente, siendo nuestra página web o correo electrónico la vía más utilizada para su presentación, con un total de 5.783 contactos telemáticos.

Un dato muy positivo para nosotros es el hecho de que este año sean mayores las nuevas consultas que los seguimientos de quejas ya presentadas, en cuanto que son personas que por vez primera nos plantean sus conflictos o que someten a nuestra consideración nuevas cuestiones, lo que significa que han tenido una experiencia positiva con la Institución –que cada vez es más conocida por la ciudadanía-, pone de manifiesto la eficacia del Síndic y, lo que es más importante, que no hemos defraudado su confianza.

Las materias más consultadas han sido las concernientes al Uso del Valenciano (2.737 atenciones), las ayudas de la Ley de la Dependencia (2.612), Urbanismo (724) y Servicios Sociales (714).

El fuerte incremento experimentado en las quejas y consultas sobre Uso del Valenciano viene motivado por el aumento del número de escritos recibidas en relación con la exclusión del valenciano en las páginas web institucionales con versión única y exclusivamente en castellano, dado que todas estas quejas las hemos recibido por vía telemática (internet).

El importante aumento del trabajo desarrollado por el Síndic de Greuges en 2010, también ha tenido su correspondiente traducción en el número total de entrada y salida de documentos, según se desprende de los datos ofrecidos por el Registro General.

En el Informe anual del año pasado se indicaba que, en 2009, se habían registrado, de entrada, un total de 12.668 documentos y, de salida, un total de 28.137 o, lo que es lo

mismo, habían entrado en la Institución 1.486 documentos y habían salido 4.570 documentos más que durante el 2008, lo que ya demostraba el relevante incremento del trabajo desarrollado en 2009.

Pero es que en este año 2010, el aumento de trabajo ha sido todavía mucho mayor: hemos registrado, de entrada, un total de 21.658 documentos y, de salida, un total de 46.645, es decir, han entrado en la Institución 8.990 documentos y han salido 18.508 documentos más que durante el 2009.

Como ya explicamos el año pasado en el Informe anual de 2009, este importante aumento del número de las quejas y consultas formuladas por la ciudadanía, no hay que entenderlo como una manifestación de un correlativo empeoramiento del funcionamiento de las Administraciones Públicas Valencianas, sino como una clara demostración del elevado grado de confianza que tienen las personas en esta Institución, cada vez más conocida y arraigada en la sociedad valenciana.

Por otro lado, queremos 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 2010, ya que, de un total de 1.368 resoluciones (740 en 2009), al tiempo de redactar el presente Informe anual, han sido aceptadas 1.013, lo que representa un grado de aceptación del 75%.

Sin embargo, es preciso señalar que, a pesar del alto grado de aceptación de las resoluciones del Síndic por parte de las Administraciones Públicas, no toda aceptación supone cumplir lo aceptado, por lo que esta Institución ha incrementado sus esfuerzos para realizar un seguimiento exhaustivo de las quejas con el fin de comprobar el efectivo y real cumplimiento de sus recomendaciones, de conformidad con la preocupación manifestada en la Comisión de Peticiones de Les Corts, en la compareciencia para la defensa del Informe anual del año pasado.

El texto de todas y cada una de estas resoluciones no aparece en el presente Informe, pero sí están publicadas en la pagina Web de la Institución (www.elsindic.com), 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.

Respecto al grado de eficacia del Síndic de Greuges, también conviene resaltar que de un total de 4.913 quejas del 2010 cerradas durante este periodo, en 4.056 quejas se ha solucionado el problema denunciado de forma favorable para el ciudadano, lo que supone un elevado porcentaje de eficacia, concretamente, el 82,55 %.

En cuanto al grado de colaboración de las Administraciones Públicas Valencianas con esta Institución, queremos significar que está siendo muy elevado y satisfactorio. Las Administraciones colaboran cada vez más y mejor con el Síndic de Greuges, remitiendo sus informes con mayor rapidez.

Al igual que en el 2009, este año no destacamos a ninguna Administración como hostil por no remitir los informes requeridos en el curso de las investigaciones efectuadas o no contestar a nuestras recomendaciones o sugerencias.

Nuestro objetivo en 2010 ha sido evitar a toda costa que algún expediente pudiera quedarse paralizado por falta de colaboración de la Administración implicada, y ello, para solucionar el problema objeto de la queja.

Para ello, a la tradicional solicitud de informe por correo ordinario, hemos incrementado este año las peticiones de informe por correo electrónico, mucho más rápidas, y aumentado el número de diligencias telefónicas con los funcionarios públicos para lograr el desbloqueo de los expedientes.

Dicho esto, como ya hicimos el año pasado, dedicamos un apartado específico y un Anexo para mencionar a las Administraciones Públicas Valencianas que, durante el 2010, han destacado por su especial colaboración con el Síndic de Greuges.

En este sentido, hemos querido destacar la colaboración de las cinco Universidades Públicas de la Comunidad Valenciana: Universitat Jaume I de Castellón, Universidad de Valencia, Universidad Politécnica de Valencia, Universidad de Alicante y Universidad Miguel Hernández de Elche, al haber suscrito todas ellas un Convenio de Colaboración con el Síndic de Greuges.

A continuación, vamos a dar cuenta de las principales novedades que incorporamos este año 2010 en el presente Informe anual a Les Corts Valencianes.

En el Anexo A) del presente Informe, incorporamos un resumen del Informe Especial presentado en noviembre de 2010 a Les Corts, bajo el título "La actuación de los servicios públicos valencianos de empleo en la lucha contra el paro", el cual puede ser íntegramente consultado en nuestra página web.

Por otra parte, en el Anexo B) del Informe, exponemos los Convenios Institucionales firmados en 2010. Uno de nuestros objetivos es dar a conocer la figura del Defensor del Pueblo de nuestra Comunidad en el conjunto de toda la sociedad valenciana.

La ciudadanía debe conocer las tareas y cometidos que desempeñamos en relación con la protección de los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas Valencianas.

En este sentido, creemos conveniente destacar los convenios que se han firmado este año entre nuestra Institución y distintas entidades públicas:

- A lo largo de todo el 2010, el Síndic de Greuges ha ido firmado, individualmente, un Convenio de Colaboración con cada uno de los 62 Ayuntamientos de la Comunitat Valenciana, que aparecen relacionados por orden alfabético en este anexo.

- Se ha suscrito un Convenio de Colaboración entre el Síndic de Greuges y el Consell de la Generalitat Valenciana para el impulso de la sociedad del conocimiento con el objeto de fortalecer la calidad de las estructuras organizativas y de los servicios públicos de las partes contratantes.

- El ya mencionado Convenio de Colaboración entre el Síndic de Greuges y las cinco Universidades Públicas de la Comunidad Valenciana.

Todos los convenios firmados tienen dos objetivos muy definidos: incrementar el grado de conocimiento del Síndic y mejorar nuestra relación con las Administraciones públicas para incrementar la protección de los derechos de las personas.

En el Anexo C) del Informe, publicamos 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 los últimos años con el deseo de seguir mejorando día a día la calidad de los servicios que prestamos a las personas que acuden a esta Institución solicitando nuestra intervención, procurando ser rápidos, ágiles y eficaces.

Del mismo modo que hicimos el año pasado, hemos incorporado un nuevo apartado en el Informe, titulado "Implantación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el Síndic de Greuges", en el que damos cuenta de los avances realizados en esta materia durante 2010.

A pesar de los retos, que siguen siendo muchos, el Síndic ha realizado a lo largo de este año un gran esfuerzo dirigido a implantar de forma efectiva estas nuevas tecnologías en su ámbito de actuación.

Una de las actuaciones más importantes y de mayor envergadura que hemos llevado a cabo este año es la puesta en marcha de la nueva página web www.elsindic.com. A través de este nuevo canal de comunicación, en valenciano, castellano e inglés, y totalmente adaptado, con la más moderna tecnología, para las personas discapacitadas, queremos ofrecer un servicio eficaz y eficiente a la ciudadanía, dotar a nuestra institución de tecnología puntera, así como modernizar nuestro sistema de comunicaciones y poder llevar a cabo el mayor número de trámites a través de la red.

De acuerdo con los compromisos de transparencia, eficacia y agilidad que deben primar en su relación con la ciudadanía, el Síndic publica en su nueva página web todas las resoluciones, sin excepción, a los siete días de haber sido emitidas. Del mismo modo, los usuarios también pueden consultar todas aquellas quejas que se presentaron en nuestra Institución y que, durante su tramitación, se solucionaron de forma positiva gracias a la intervención del Síndic y a la colaboración de la administración afectada.

Por otra parte, este año hemos seguido mejorando el servicio de mensajería corta (SMS) a través del teléfono móvil como una forma eficaz, útil y rápida de mantener informado al autor de una queja sobre el estado de tramitación de la misma.

De esta forma, en la actualidad, la persona que presenta una queja ante el Síndic de Greuges, recibe un SMS a través de su teléfono móvil en el que se le informa de la admisión a trámite de la misma. Posteriormente, se le va informando de la situación en la que se encuentra su expediente. Independientemente de este nuevo servicio, las personas interesadas siguen recibiendo puntualmente una información más detallada sobre su expediente de queja a través del correo postal.

Una vez más, hemos constatado que el grado de satisfacción de los usuarios de este servicio de SMS es elevado, destacando la inmediatez y la rapidez en la respuesta del Síndic. De la misma manera, y de las encuestas de satisfacción sobre la nueva web, la ciudadanía valoró positivamente la apuesta de esta Institución por las nuevas tecnologías.

Nos gustaría destacar que, a fecha de 31 de diciembre de 2010, el Síndic de Greuges ha enviado un total de 5.003 mensajes cortos (SMS) informativos a nuestros usuarios, lo que supone un incremento del 390% respecto al año pasado (que se enviaron 1.284).

Por otro lado, a partir de este año 2010, el Síndic ofrece un nuevo servicio que permite a las personas obtener certificados digitales de la Generalitat Valenciana.

Desde el pasado 21 de mayo, nuestra Institución se ha convertido en un Punto de Registro de Usuario, incorporándose a los más de 350 distribuidos a lo largo de la Comunidad Valenciana por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Generalitat Valenciana.

Se trata de ofrecer un nuevo servicio para que las personas que así lo deseen puedan obtener la certificación electrónica que garantiza la seguridad en sus trámites administrativos a través de Internet.

Por último, en diciembre de 2010, coincidiendo con la puesta en marcha de nuestra nueva página web www.elsindic.com, el Síndic comenzó a adoptar en todas sus publicaciones y comunicaciones una nueva imagen institucional.

La nueva imagen del Síndic de Greuges está inspirada en la sede actual de esta Institución, una casa señorial de 1861 localizada junto a la Plaza de Gabriel Miró de Alicante. Con ella, hemos querido plasmar la idea de cercanía y familiaridad. Una estancia donde todas las personas tienen cabida, se les escucha y se protegen sus derechos.

Esa es nuestra principal preocupación, ayudar a las personas, protegiendo sus derechos y atendiéndolas cada vez mejor, poniendo la Institución a su servicio para satisfacer las legítimas expectativas que tienen las personas que, en este año 2010, han acudido al

Síndic de Greuges confiando en que nuestra actuación les ayudará a solucionar sus problemas.

Y en este sentido, el importante incremento del trabajo que hemos experimentado en 2010 constituye la mejor prueba del elevado grado de confianza que tiene la ciudadanía en el buen hacer de esta Institución.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

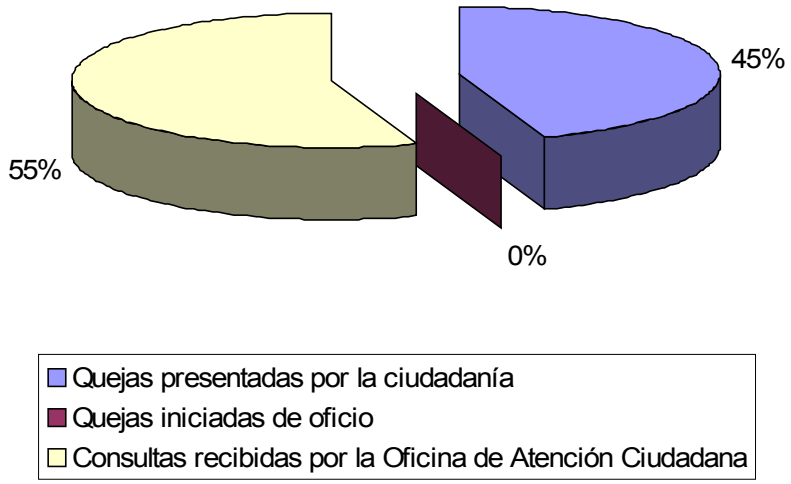
CAPÍTULO PRIMERO

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES

1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

1.1. Número de quejas y consultas dirigidas al Síndic de Greuges en 2010

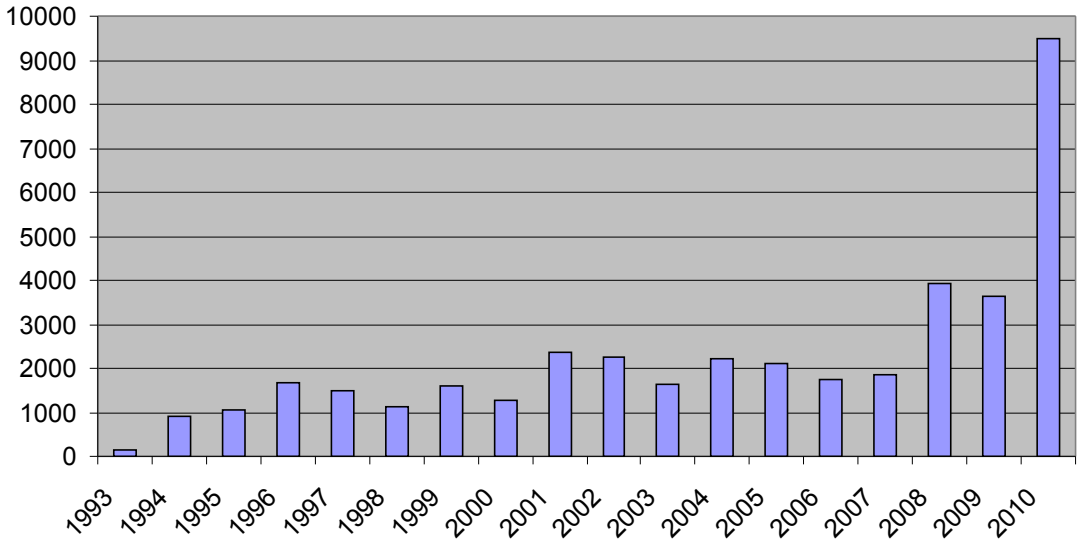
	Nº	%
Quejas presentadas por la ciudadanía	9.483	44,63%
Quejas iniciadas de oficio	21	0,10%
Consultas recibidas por la Oficina de Atención Ciudadana	11.742	55,27%
Total	**21.246**	**100,00%**



1.2. Evolución de las quejas con expediente.

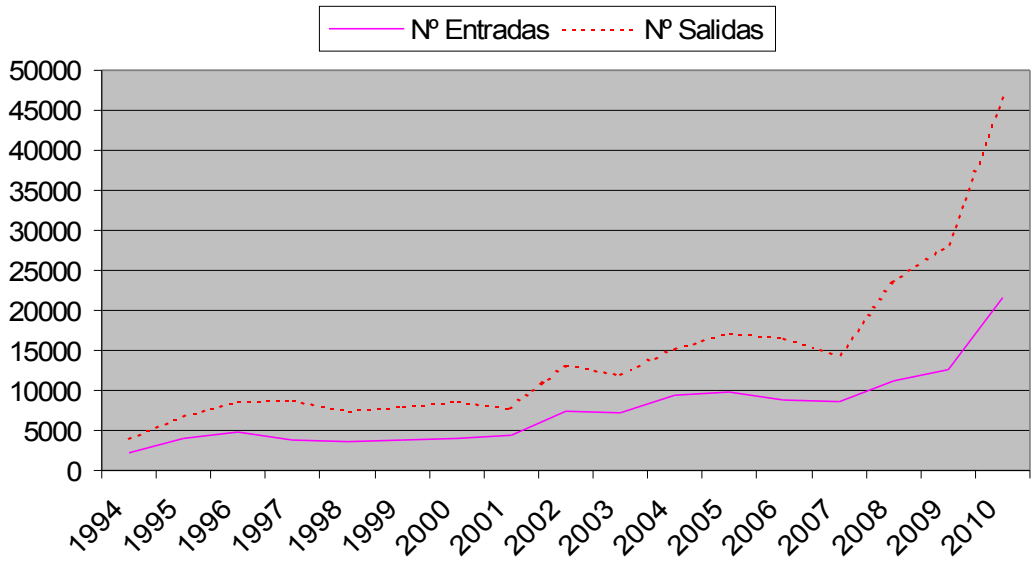
Años	Nº Quejas
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504

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



1.3. Registro de Documentos

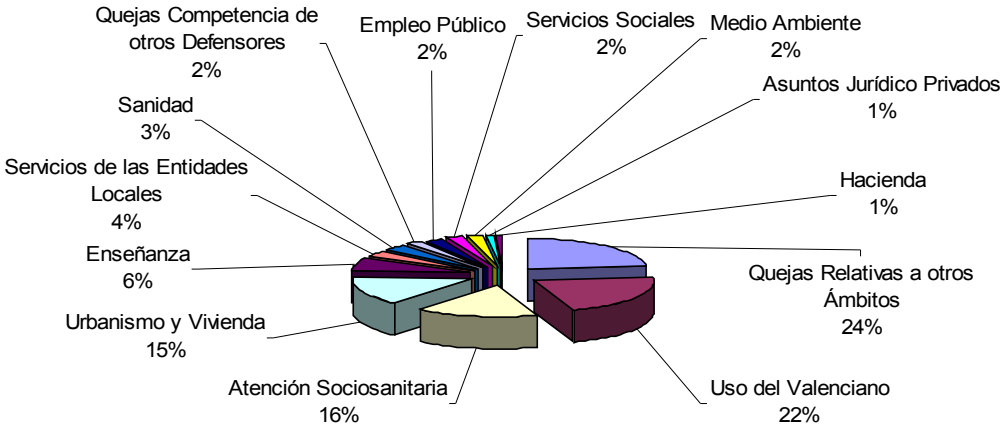
Año	Nº Entradas	Nº Salidas
1994	2153	3982
1995	3.991	6.872
1996	4.781	8.508
1997	3.843	8.808
1998	3.666	7.371
1999	3.869	8.071
2000	4.084	8.546
2001	4.357	7.869
2002	7.375	13.235
2003	7.299	12.071
2004	9.392	15.111
2005	9.844	17.277
2006	8.774	16.586
2007	8.523	14.389
2008	11.164	23.541
2009	12.668	28.137
2010	21.658	46.645



1.4. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2010

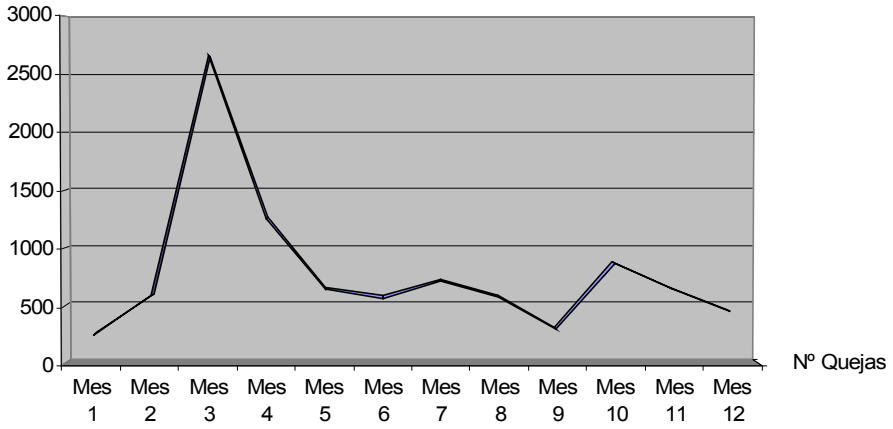
	Nº Quejas
Quejas relativas a otros Ámbitos (infraestructuras, transportes)	2.212
Uso del Valenciano	2.045
Atención Sociosanitaria (Ley de la Dependencia)	1.541
Urbanismo y Vivienda	1.424
Enseñanza	613
Servicios de las Entidades Locales	338
Sanidad	290
Quejas Competencia de otros Defensores*	215
Empleo Público	213
Servicios Sociales	212
Medio Ambiente	203
Asuntos Jurídico Privados	131
Hacienda	67
Total	**9.504**

*Incluida como una sola queja la numerosa reivindicación de un tren de cercanias entre Gandía-Oliva-Denia, remitida al Defensor del Pueblo en lo que compete al Ministerio de Fomento.



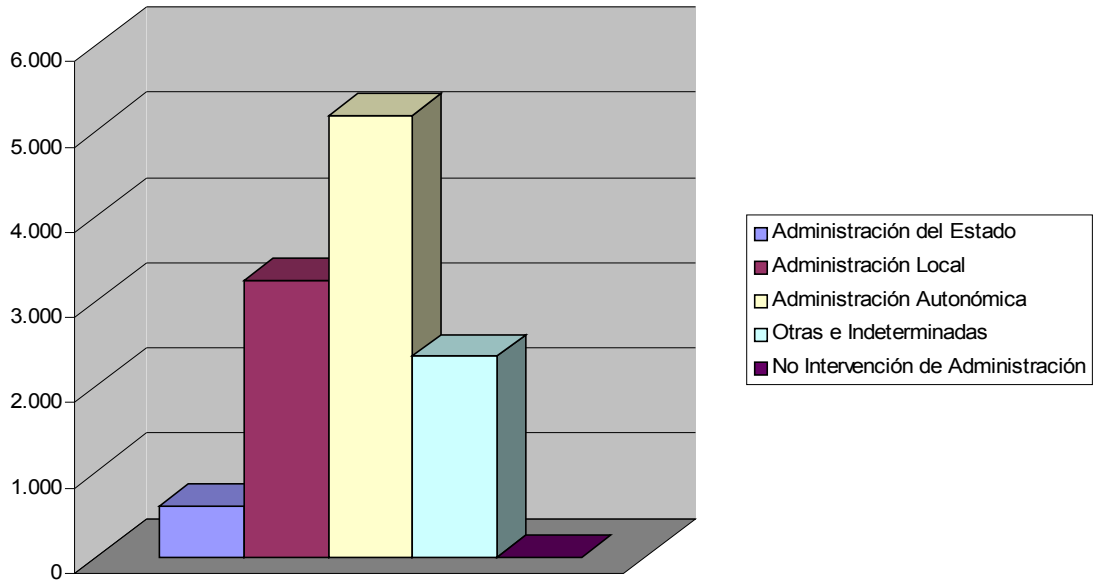
1.5. Distribución mensual de expedientes con queja.

MES	2009	%
Enero	248	2,61%
Febrero	589	6,20%
Marzo	2659	27,98%
Abril	1256	13,22%
Mayo	645	6,79%
Junio	568	5,98%
Julio	711	7,48%
Agosto	575	6,05%
Septiembre	294	3,09%
Octubre	871	9,16%
Noviembre	642	6,76%
Diciembre	446	4,69%
Total Quejas	**9504**	**100,00%**



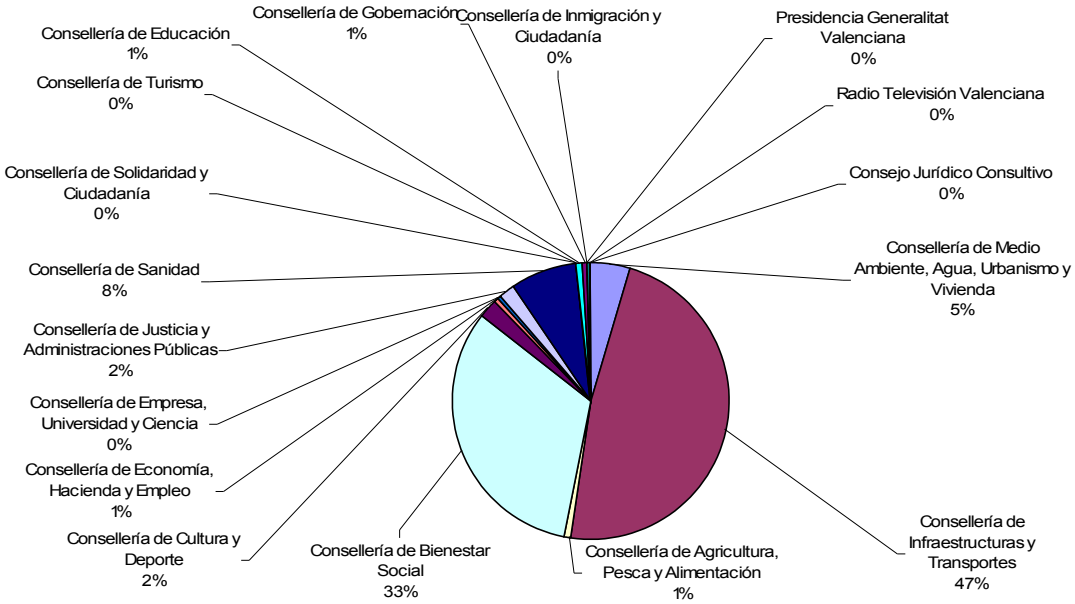
1.6. Clasificación por Administración afectada y número de quejas

Administración del Estado	597	5,25%
Administración Local	3.245	28,54%
Administración Autonómica	5.174	45,51%
Otras e Indeterminadas	2.352	20,69%
No Intervención de Administración	1	0,01%
Total	**11.369**	**100,00%**



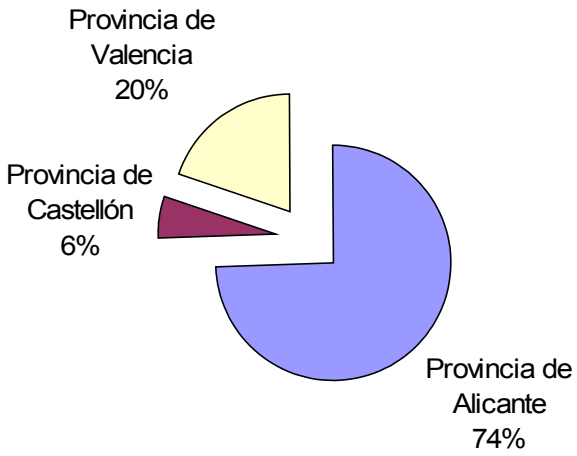
1.6.1. Detalle de Organismo afectado. (Excluidas Administración Local y Estatal).

Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda	247	4,77%
Consellería de Infraestructuras y Transportes	2.451	47,37%
Consellería de Agricultura, Pesca y Alimentación	41	0,79%
Consellería de Bienestar Social	1.685	32,57%
Consellería de Cultura y Deporte	111	2,15%
Consellería de Economía, Hacienda y Empleo	35	0,68%
Consellería de Empresa, Universidad y Ciencia	20	0,39%
Consellería de Justicia y Administraciones Públicas	89	1,72%
Consellería de Sanidad	412	7,96%
Consellería de Turismo	1	0,02%
Consellería de Solidaridad y Ciudadanía	1	0,02%
Consellería de Educación	35	0,68%
Consellería de Gobernación	35	0,68%
Consellería de Inmigración y Ciudadanía	1	0,02%
Presidencia Generalitat Valenciana	8	0,15%
Radio Televisión Valenciana	1	0,02%
Consejo Jurídico Consultivo	1	0,02%
Total	**5.174**	**100,00%**



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

Provincia	Nº de quejas
Provincia de Alicante	2.414
Provincia de Castellón	186
Provincia de Valencia	645
Total Comunidad Valenciana	**3.245**

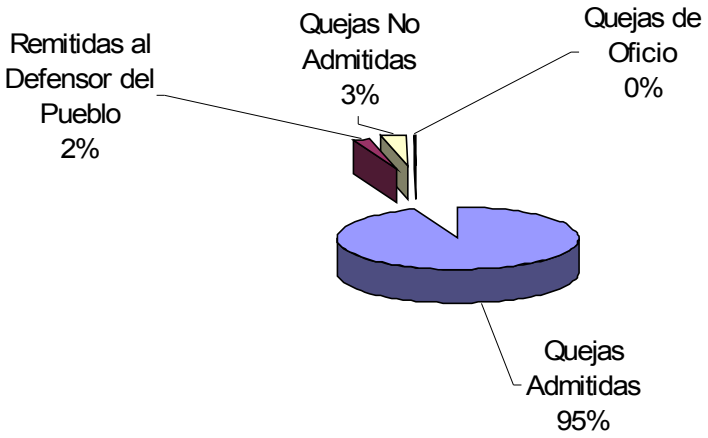


2. DATOS REFERIDOS A LA SITUACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA.

2.1. Situación General.

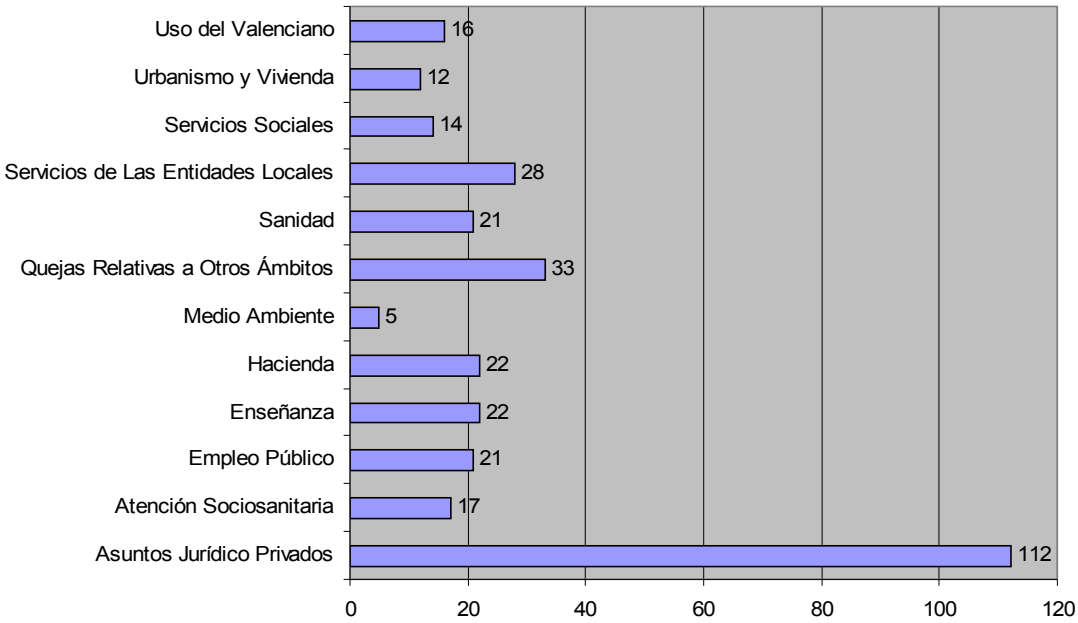
CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	8.945	94,07%
Remitidas al Defensor del Pueblo*	215	2,26%
Quejas No Admitidas	323	3,45%
Quejas de Oficio	21	0,22%
Total de quejas con expediente	**9.504**	**100,00%**

*Incluida como una sola queja la numerosa reivindicación de un tren de cercanias entre Gandía-Oliva-Denia, remitida al Defensor del Pueblo en lo que compete al Ministerio de Fomento.



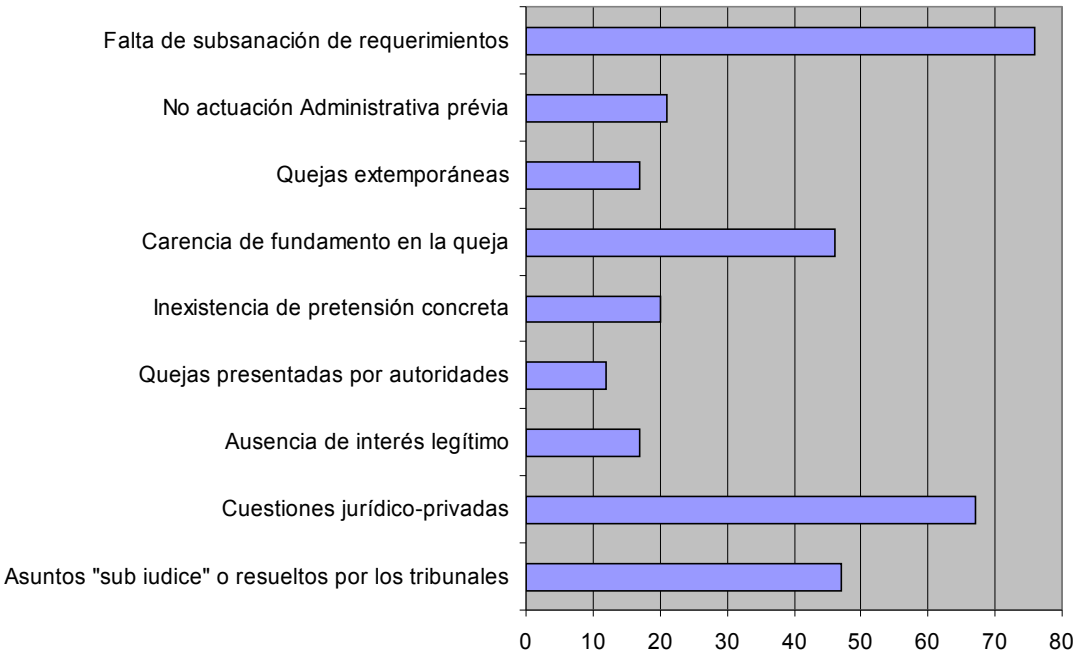
2.2. Quejas no admitidas por áreas.

Área	Quejas
Asuntos Jurídico Privados	112
Atención Sociosanitaria	17
Empleo Público	21
Enseñanza	22
Hacienda	22
Medio Ambiente	5
Quejas Relativas a Otros Ámbitos	33
Sanidad	21
Servicios de Las Entidades Locales	28
Servicios Sociales	14
Urbanismo y Vivienda	12
Uso del Valenciano	16
Total	**323**



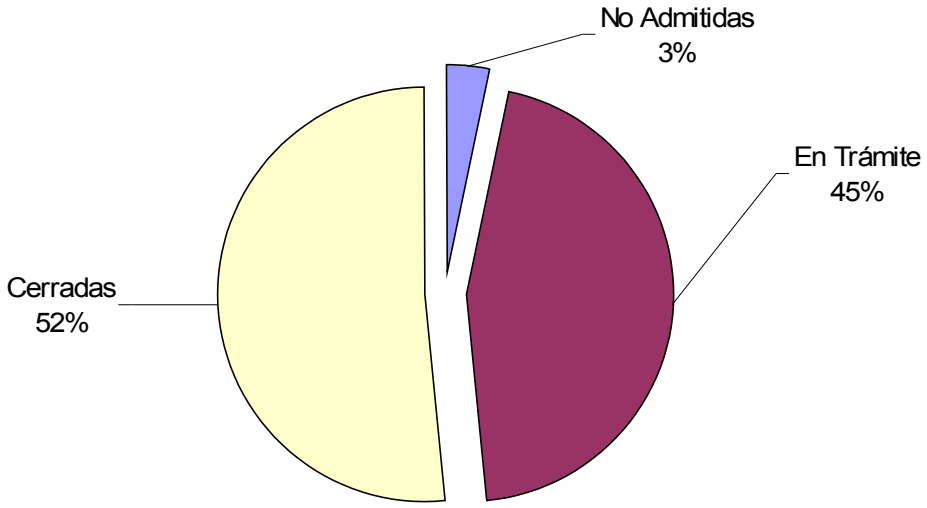
2.3. Causas de no admisión.

	Nº	%
Asuntos "sub iudice" o resueltos por los tribunales	47	14,55%
Cuestiones jurídico-privadas	67	20,74%
Ausencia de interés legítimo	17	5,26%
Quejas presentadas por autoridades	12	3,72%
Inexistencia de pretensión concreta	20	6,19%
Carencia de fundamento en la queja	46	14,24%
Quejas extemporáneas	17	5,26%
No actuación Administrativa prévia	21	6,50%
Falta de subsanación de requerimientos	76	23,53%
Total	**323**	**100%**



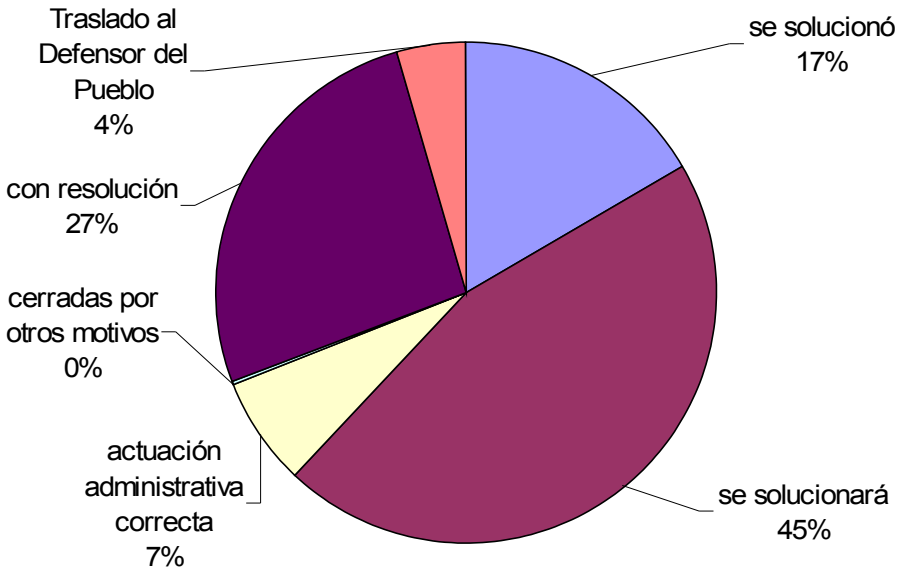
2.4. Quejas tramitadas del 2010

Estado de las quejas	
No Admitidas	323
En trámite	4.268
Cerradas	4.913
Total	**9.504**



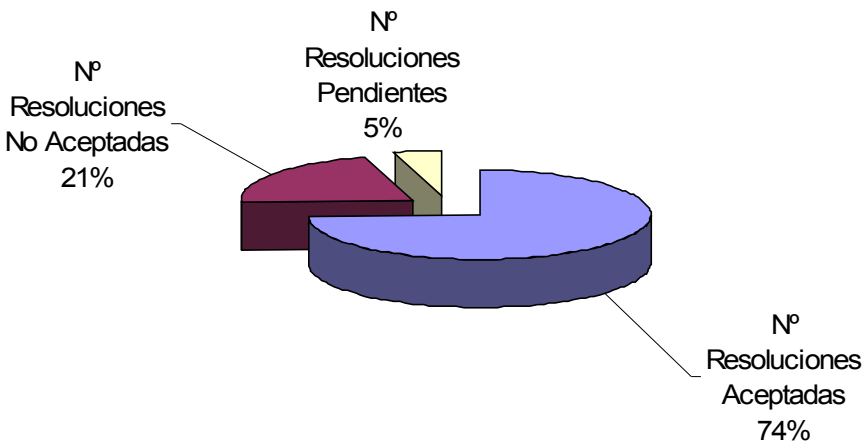
2.5. Forma en que ha terminado la tramitación de las investigaciones de las quejas del 2010

Forma de finalización de la Queja	Nº
se solucionó	822
se solucionará	2.221
actuación administrativa correcta	342
cerradas por otros motivos	7
con resolución	1.306
Traslado al Defensor del Pueblo	215*
Total	**4.913**



2.6. Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las Administraciones y grado de aceptación durante el 2010

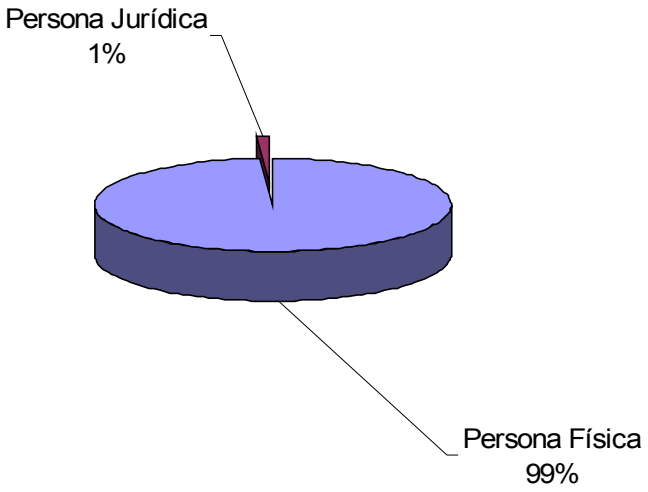
Nº Resoluciones Aceptadas	1.013
Nº Resoluciones No Aceptadas	293
Nº Resoluciones Pendientes	62
Total Resoluciones	**1.368**



3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROMOTORES DE LAS QUEJAS

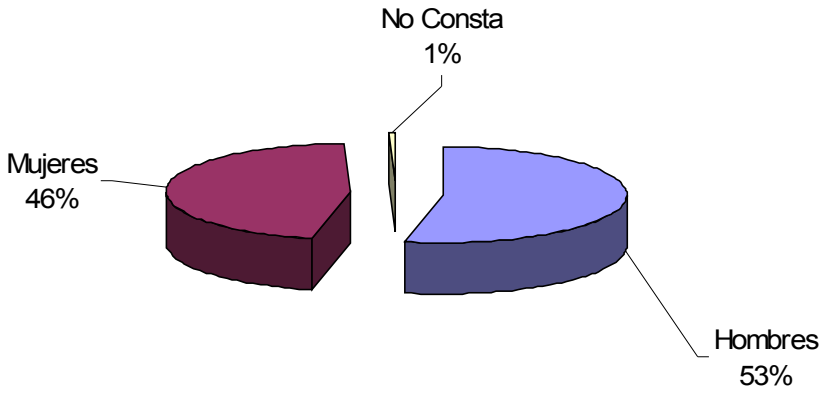
3.1. Por clase de persona

	Nº	%
Persona Física	9.405	98,96%
Persona Jurídica	99	1,04%
Total	**9.504**	**100,00%**



3.2. Por género

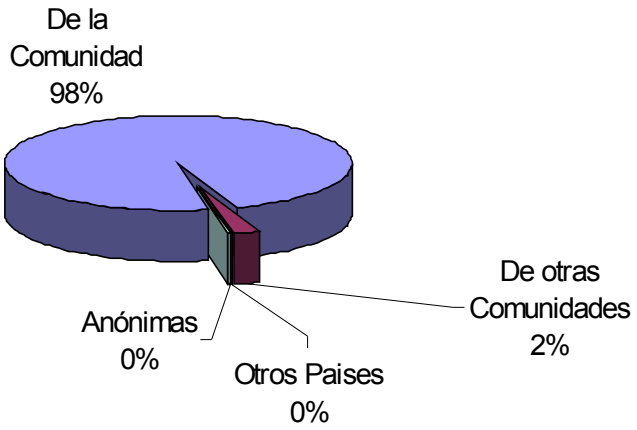
	Nº	%
Hombres	5.014	53,31%
Mujeres	4.333	46,07%
No Consta	58	0,62%
Total Personas Físicas	**9.405**	**100,00%**



3.3. Por origen

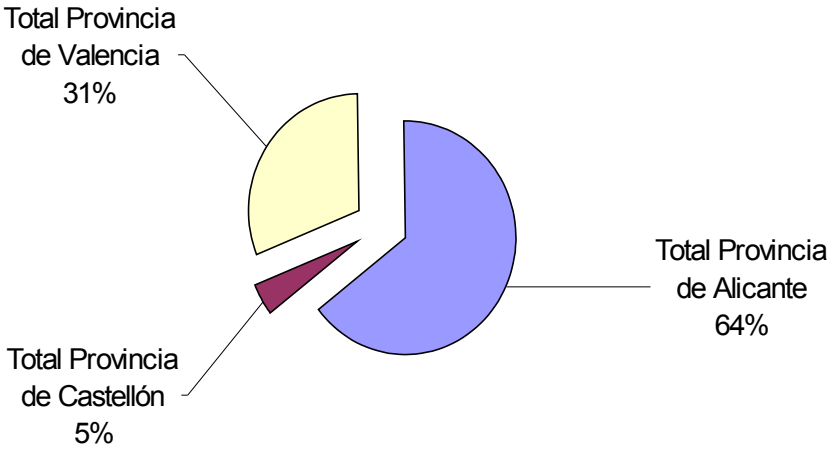
3.3.1. Por la comunidad de origen

	Nº Quejas	%
Comunidad Valenciana	9.250	97,33%
Otras Comunidades Autónomas	230	2,42%
Otros Países	10	0,11%
Anónimas	14	0,15%
Total	9.504	100,00%



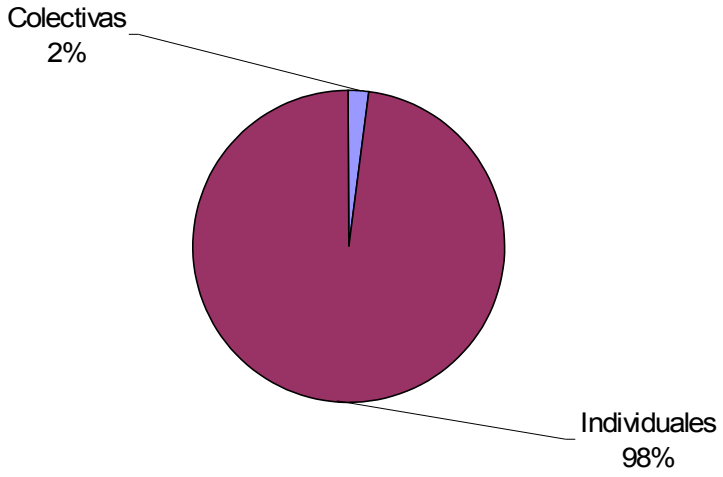
3.3.2. Por la provincia de origen

	Nº Quejas
Total Alicante	5.932
Total Provincia de Castellón	420
Total Provincia de Valencia	2.898
Total Comunidad	**9.250**



3.4. Clasificación de los expedientes por sujetos interesados

	Nº Quejas	%
Individuales	9.280	2,36%
Colectivas	224	97,64%
Total	**9.504**	**100,00%**



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

La inclusión de este apartado en el presente Informe se justifica en el cumplimiento de 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.

Debemos puntualizar 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 los incumplimientos 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 expositivamente coherente con el contenido del Informe.

4.1. Derecho a la igualdad

El Síndic de Greuges, al cual se le encomienda la protección de los derechos humanos, tiene una enorme contribución que hacer en la erradicación y en la visibilización de la desigualdad entre mujeres y hombres.

El amparo de los derechos fundamentales de las mujeres viene siendo para esta Institución materia prioritaria desde sus inicios.

Fruto de esta preocupación, en el año 2005 elaboramos un Informe monográfico con la finalidad de que pudiera servir de base para avanzar, por un lado, en la prevención y, por otro, en la atención y protección integral que requieren las mujeres víctimas de violencia de género e incluso que pudiera ayudar a la necesaria toma de conciencia de otras instituciones y agentes sociales que no eran objeto del trabajo, pero que consideramos podían, a través del mismo, profundizar en un fenómeno cuyas "leyes" internas siguen siendo poco conocidas y, sin embargo, es imprescindible saber si se quiere tener éxito en las medidas que se adopten.

El estudio está enfocado desde la perspectiva que corresponde a las funciones de la Institución, esto es, el control sobre la actuación de las Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana en materia de violencia de género, destacando aquellas cuestiones que deben mejorarse y la necesidad de poner en marcha políticas eficaces y adecuadas a la naturaleza y características reales del problema. El trabajo se encuentra en nuestra página web www.elsindic.com.

A pesar de que son derechos ya reconocidos, sin embargo, es tal el peso de la cultura androcéntrica, que, con demasiada frecuencia, asistimos a su desprotección y, por la misma causa, ésta se produce en muchas ocasiones de manera casi imperceptible. Y siendo que a esta Institución le concierne velar por la tutela de los mismos, debemos impulsar a las Administraciones para que contemplen la perspectiva de género y la apliquen transversalmente a fin de conseguir la tan necesaria igualdad entre mujeres y hombres.

No es por azar que el principio de universalidad de los derechos humanos sea y haya sido históricamente negado. Habla por si solo el hecho de que su reconocimiento se remonta a la Asamblea de la ONU celebrada en Ginebra en 1993, es decir, 45 años después de la Declaración Universal de la Carta de los Derechos Humanos. Y ha sido la labor de reinterpretación de tales derechos, desde una perspectiva de género, la que ha hecho posible visibilizar la imposibilidad práctica por parte de las mujeres de ser sujetos de derechos fundamentales mientras no se tomara en cuenta su situación de específica discriminación y desigualdad económica, social y cultural. A partir de ese momento, ya no es posible pensar que mantener a la mitad más uno de la población en situación de desigualdad sea compatible con el régimen democrático. La igualdad es un principio esencial de la democracia.

En el Informe anual del año pasado advertíamos del riesgo que se corre, en estos momentos de crisis económica, de adelgazar el Estado de Bienestar Social, siendo por ello 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; atención que también necesita el derecho fundamental a la igualdad, reconocido en nuestro ordenamiento jurídico y en diversos textos internacionales, pues hoy más que nunca se requiere de un esfuerzo por parte de los

Estados, Organizaciones e Instituciones del que venía produciéndose, ya que los devastadores efectos de la crisis económica inciden sobre los logros en el reconocimiento de los derechos de las mujeres.

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 prósperas 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.

Y en este sentido, 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, prestando en este caso una atención especial al derecho de igualdad, dado que el camino hacia la visibilización de la situación de las mujeres ha sido largo y tortuoso y todavía se arrastra una inercia difícil de eliminar.

La Declaración sobre la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de 7 de noviembre de 1967, proclamada por Naciones Unidas, es la primera declaración universal de la ONU en reconocer la situación de desigualdad entre mujeres y hombres y sirvió de base para la elaboración de la Convención sobre eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer de 1979, instrumento jurídicamente vinculante para los Estados que la ratificaron, entre ellos España, que firmó su ratificación en el año 1983.

La Convención aporta la primera definición del concepto de discriminación contra la mujer incluido en un tratado internacional. A todos los efectos, por "discriminación contra la mujer" se entiende toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil, o en cualquier otra esfera.

A partir de esto, se producen avances en las conferencias mundiales sobre la mujer de Nairobi de 1985 y Beijing de 1995.

Aún reconocido que se han producido en nuestra sociedad avances en materia de igualdad entre mujeres y hombres desde la aprobación de la Constitución, que proclama en su art. 14 el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo, y a las políticas de igualdad desarrolladas tanto por el Estado como por nuestra Comunidad, lo cierto y real es que esa igualdad plasmada en los textos legales no se ha correspondido con una igualdad real y cotidiana para las mujeres.

Este desfase entre la igualdad jurídica y la igualdad real es la que nos lleva a preguntarnos cómo es posible que en nuestra sociedad persista un orden excluyente y discriminatorio hacia las mujeres, cómo se producen y reproducen y legitiman las relaciones de autoridad, poder y dominación.

Si analizamos nuestra vida diaria vemos que los símbolos rodean nuestra cotidianidad. La manera de comunicarnos, el lenguaje oral, escrito, la invisibilidad y desvalorización de lo realizado por las mujeres a lo largo de los siglos, sobre todo, su contribución única y su dedicación al cuidado en solitario para el mantenimiento y reproducción de la vida humana; los patrones culturales elaborados desde una lógica o razón central masculinizada y que se expresan también, cómo no, en el orden educativo; la falta de referencias al paradigma científico–feminista que aún hoy no han sido admitidos por la comunidad científica.

Y así desarrollamos sentimientos, emociones, actitudes, comportamientos y prácticas e incluso teorías y paradigmas científicos que parten de un único prisma, una única visión, un solo modelo: el varón.

Es esta desigualdad social entre mujeres y hombres la que hasta el día de hoy perpetúa la violencia de género. Es necesario hacer visible esa desigualdad, incidir en la problemática que afecta a las mujeres por el hecho de serlo.

Las desigualdades de género tienen raíces estructurales muy arcaicas derivadas del lugar que las mujeres ocupan en el orden económico y de poder hegemónico que hace que los salarios sean desiguales (cobrando menos las mujeres por trabajos iguales a los hombres), que la pobreza tenga rostro de mujer (feminización de la pobreza), que el poder responsable de la toma de decisiones importantes, que atañen a la vida de los hombres y mujeres, esté sesgado a favor de estos, que las mujeres sean las responsables de todo lo referente al cuidado de la familia, añadiendo con ello un incremento en la carga de trabajo que soportan.

Así pues, nos enfrentamos a una situación que tiene su base en los cimientos en los que se asienta toda sociedad. Si esto es así, salvar los obstáculos que impiden a las mujeres el pleno ejercicio de sus derechos en igualdad con los hombres requiere de medidas más incisivas que actúen sobre las bases organizativas de nuestro modelo de relación a fin de superar definitivamente la discriminación que padecen.

Todo ello se reproduce permanentemente en la sociedad creándose resistencias, muchas veces inconscientes, a las iniciativas a favor de la igualdad de género, por lo que las medidas para corregir o erradicar la discriminación y desigualdad deben tener un alcance que abarque todos los espacios donde se origina y/o perpetúa la desigualdad para ir superando progresivamente las resistencias derivadas de las raíces estructurales, ya que se trata de iniciativas que desafían a una cultura milenaria y a una sociedad que coloca a las mujeres en posición subordinada como condición natural.

Pero no basta con actuar sobre la desigualdad o violencia directa, ya que ésta volverá a reproducirse si no se elimina la desigualdad cultural de carácter simbólico persistente en el tiempo. Esta desigualdad y violencia simbólica anida en la religión y en la ideología, en el lenguaje y en el arte, en la ciencia y en el derecho, en los medios de comunicación y en la educación, es la que legitima, o mejor, oculta la violencia estructural.

Esta violencia simbólica entraña una verdadera dificultad para su identificación, la que se ejerce sobre las mujeres negando la diferencia entre sexos para evitar que sea convertida en desigualdad y, con ello, dificultando su entramado a fin de actuar con medidas para su erradicación.

Conseguir una auténtica igualdad supone el reconocimiento de la mujer como miembro de la comunidad, de pleno derecho, con todo lo que significa, incluida su diferencia. Esto tiene que ver con la puesta en cuestión de que el varón sea la medida de la igualdad, la norma. Una norma que emana de una sola parte, en este caso de un solo sexo, anula a la otra parte. La Norma común ha de construirse desde la doble experiencia y ha de modificar a ambos sexos. No hay reconocimiento de autoridad si no se hace visible la diversidad y los logros históricos de las mujeres en los lugares culturales donde éstos se dieron. En el cuidado de los demás, sí, pero también en la ciencia, en el pensamiento, en el arte, en todo resquicio de la cultura convivida. Aunque las mujeres se hayan abierto paso en las profesiones, en las instituciones, en la medida que su presencia no modifique la norma de igualdad, modificando también al varón, seguirán sin tener un lugar de referencia simbólica.

El derecho a la igualdad responde a una exigencia constitucional que tiene su fundamento en la misma democracia, pues ésta requiere, para ser efectiva, de la participación real de todos los ciudadanos y ciudadanas, lo que sólo se alcanza si pueden acceder en condiciones de igualdad a todas las esferas de decisión.

Con el objetivo de combatir la discriminación que históricamente vienen padeciendo las mujeres, se exige a los poderes públicos que se involucren en la sociedad a fin de que la igualdad formal proclamada en las leyes se corresponda con la igualdad real o sustancial de las personas. Nuestra Constitución así lo establece en su Art. 9.2 al proclamar:

"Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de los individuos y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; Remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, social y cultural."

Conseguir esta igualdad real exige cambios profundos en el ordenamiento Jurídico. Es necesario que las normas sitúen a las mujeres como sujetos de derechos, contemplarlas desde la perspectiva de género. Por ello, la aprobación de la Ley Integral contra la violencia de género y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad entre hombres y mujeres, apuntan en ese camino. Sin embargo, a tres años de la aprobación de la Ley de Igualdad, constatamos la dificultad en su aplicación que puede convertirla en papel mojado si, como hemos dicho en años anteriores, las mujeres no ejercitan sus derechos.

En la Comunidad Valenciana, el Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 5/1982, y modificado por ley 1/2006, dispone en su Art. 38 que el Síndic de Greuges, como alto comisionado de Les Corts, velará por los derechos y libertades reconocidos

en el Titulo I de la Constitución y II del Estatuto en el ámbito competencial y territorial de nuestra comunidad.

El art. 10 del Estatuto Valenciano establece que la actuación de la Generalitat Valenciana se centrará, primordialmente, entre otras cuestiones, en la " (...) igualdad de derechos de hombres y mujeres en todos los ámbitos, en particular, en materia de empleo y trabajo, protección social contra la violencia de género (...)".

Pero es fácil comprobar cómo, a pesar de los avances legislativos, queda un largo camino por recorrer. Cuando se trata de leyes que afectan a patrones culturales tan arraigados en la sociedad, su aplicación y desarrollo resultan complicados porque requieren modificaciones estructurales en el ámbito de las relaciones: salvar inercias, conductas, actitudes etc.

Pero, además, en estos casos, las resistencias que se generan ante la posibilidad de cambio son bastante efectivas. Por esta razón se requiere el compromiso de los poderes públicos y las instituciones para su consecución.

Entre estas instituciones se encuentra el Síndic de Greuges que, como ya hemos dicho, tiene como misión la defensa de los derechos humanos de la ciudadanía que reside en la Comunidad Valenciana. Pero, además, la Ley autonómica 9/2003 para la igualdad entre mujeres y hombres, en su art. 51, expresamente establece que será el Síndic de Greuges el encargado de desempeñar esta defensa. De manera que nuestro compromiso en esta cuestión es del todo ineludible. Y nuestra atención se centra en las dificultades que encuentran las mujeres para hacer realidad sus derechos y en qué políticas públicas se están aplicando a esta realidad, encontrando en las Administraciones una voluntad positiva aunque las carencias son todavía significativas.

En este año 2010, en relación con la utilización de iconos, estereotipos y lenguaje sexista en los libros de texto de educación primera, secundaria y bachillerato, hemos sugerido la adaptación de los libros de texto y materiales didácticos que puedan incurrir en discriminación a fin de que no contengan comportamientos y estereotipos que supongan discriminación entre mujeres y hombres.

Por lo que se refiere al funcionamiento de los Puntos de Encuentro, hemos recomendado que las actuaciones que se realicen en el mismo, y que se circunscribe concretamente a la supervisión de las visitas tuteladas con menores, se hagan por personal con la preparación y cualificación profesional suficiente y métodos de intervención adecuados a la materia que tratan, con la finalidad de que no suponga para las personas usuarias de los mismos un mayor sufrimiento del que ya vienen padeciendo por la conflictividad de sus relaciones personales y, en este sentido, cuiden al máximo la relación con los mismos.

Finalmente, se tiende a pensar que los avances sociales conseguidos por las mujeres son la consecuencia de un progreso que marcha por sí solo, como un proceso en el que, en todo caso, la mujer no ha influido. Pero la historia nos demuestra lo contrario, que las

mujeres sólo han logrado conquistas sociales allí donde ha habido mujeres luchando y protagonizando esa conquista.

4.2. Derechos lingüísticos

Nuestra Norma Fundamental resalta la riqueza de las diferentes modalidades lingüísticas de España como patrimonio cultural y habrá de ser objeto de especial protección, y reconoce, en su art. 3, el castellano como lengua oficial del Estado, y señala que el resto de lenguas españolas serán también oficiales en las Comunidades Autónomas de conformidad con sus respectivos Estatutos de Autonomía.

Y, en conexión con lo que dispone el art. 6 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, encomienda a la Generalitat garantizar el uso normal y oficial tanto del castellano como del valenciano, por lo que instaura un régimen de cooficialidad 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.

Asimismo, la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, dictada en cumplimiento del mandato estatutario, proclama, en su art. 2, que el valenciano es la lengua propia de la Generalitat, de la Administración Pública también, de la Administración local y de todas las Corporaciones e Instituciones públicas que de ella dependan.

Y es en este contexto en el que se enmarca la actuación del Síndic de Greuges, quien como garante de los derechos lingüísticos de las personas, viene instando, al igual que en ejercicios precedentes, a la Administración autonómica, local, corporaciones e instituciones públicas que de ella dependan, para que, en su caso, promuevan las actuaciones necesarias para extender el uso social y oficial del valenciano, habida cuenta de la manifiesta obligación de la administración pública valenciana en la recuperación del valenciano, lengua histórica y propia de nuestro pueblo, como ha quedado dicho, y del que constituye su seña de identidad más peculiar. Y es por eso por lo que la Generalitat tiene la obligación legal de impulsar el uso del valenciano a fin de superar la todavía desigualdad con el castellano, y que sea patente esta obligación en todas las manifestaciones públicas, a fin de desterrar cualquier forma de discriminación.

En definitiva, la legislación vigente, respecto al uso del valenciano es clara y terminante, y no admite interpretación alguna, así como el compromiso del Síndic de Greuges en su defensa y promoción de nuestra lengua como patrimonio cultural de nuestra Comunidad.

Esta Institución reconoce los esfuerzos de la Administración Valenciana para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra Comunidad, pero igual que en ejercicios precedentes, no puede sino llamar la atención sobre el hecho de que la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano,

está vigente desde hace más de 25 años, y ya en su Título Tercero reconoce el derecho de todas las personas a ser informadas por los medios de comunicación sociales tanto en valenciano como en castellano, razón por la que, en este ejercicio, han sido numerosas la resoluciones que hemos dirigido a la Administración Pública Valenciana para que, en función de sus disponibilidades presupuestarias, revisen los contenidos de sus páginas web institucionales con el objeto de que puedan ser visitadas por las personas en las dos lenguas oficiales.

El Síndic de Greuges es consciente que en la actual coyuntura de crisis económica, las Administraciones, sobre todo los pequeños ayuntamientos, se ven obligados a realizar enormes esfuerzos presupuestarios para no sólo crear sus propias páginas web, sino para emprender la rotulación bilingüe de vías y/o servicios públicos, y que, en ocasiones, tales tareas deben ser preteridas ante necesidades de más urgente atención, como servicios sociales, ancianos, menores, mujeres, pequeñas infraestructuras, etc., de ahí que nuestras resoluciones vengan recordando a la Administración Pública la obligación de fomentar el uso del valenciano, pero no podemos menos que aceptar los argumentos que esgrimen las Administraciones en el sentido de que proceder a rotular de forma bilingüe las vías y/o servicios públicos es, en estos momentos, muy difícil económicamente.

Esta Institución también ha tenido ocasión de pronunciarse sobre el derecho de las personas a ser atendidos en los servicios públicos en valenciano, 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 o para que las comunicaciones practicadas por la Administración se realicen en la lengua solicitada por las personas, ya que la emisión de comunicación exclusivamente en castellano realizadas una vez que la persona ha manifestado su voluntad de que le fueran practicadas en valenciano constituye una limitación de los derechos lingüísticos de las personas y una extralimitación no justificada en el diseño de políticas de normalización lingüística sobre la que a menudo viene pronunciándose el Síndic de Greuges.

Consecuentemente con cuanto ha quedado expuesto, en ocasiones, quizás demasiadas, en la tramitación de las quejas relativas al uso del valenciano, surge otra cuestión de fondo que no puede pasar por alto esta Institución, y es la vulneración del derecho de las personas a dirigirse y relacionarse en territorio de la Comunidad Valenciana con la Administración Pública, tanto autonómica como local, en valenciano, y a que las empresas de carácter público o los servicios públicos dependientes de la Administración garanticen que sus trabajadores con relación directa al público tengan el conocimiento suficiente del valenciano para atender con normalidad a aquellas personas que así lo requieran.

No obstante, y en este sentido, son frecuentes las veces en que un expediente de queja que se inicia como consecuencia de un escrito dirigido a esta Institución por una

persona, redactado íntegramente en valenciano, la Administración, a menudo, emite su informe en castellano, por lo que, en consecuencia, nos dirigimos a la Administración afectada para que respete la elección efectuada por la persona y tramite el procedimiento en la lengua valenciana; 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 las personas.

Esta Institución, en definitiva, considera que, de conformidad con la legislación vigente respecto al uso del valenciano en todos los ámbitos oficiales y sociales, para que las políticas de normalización lingüística sean una realidad es necesario que la Administración Pública Valenciana encuentre el punto justo de equilibrio entre las necesidades de fomentar el uso del valenciano y los derechos lingüísticos reconocidos a las personas, cuando, en sus quejas ante el Síndic de Greuges, exigen también que los formularios, modelos, impresos o la publicidad institucional sean redactados en las dos lenguas cooficiales; de ahí que vengamos instando a la Administración Pública que emita sus documentos en forma bilingüe, incluso con preferencia (a través de su ubicación en primer lugar, letras más grandes o negrita) en valenciano.

En general, tanto la Administración autonómica como local son receptivas a las quejas que las personas dirigen al Síndic de Greuges denunciando la discriminación del valenciano, y aceptan los pronunciamientos que les dirigimos para que adapten sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana, de corregir su página Web, ofreciendo todos sus contenidos en valenciano, incluso sus impresos y formularios.

4.3. Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda

La importante crisis económica que estamos padeciendo sigue provocando que muchos proyectos urbanísticos no se puedan ejecutar debido, fundamentalmente, a la existencia de un gran número de viviendas sin vender y a la falta de financiación bancaria, lo que, a su vez, también agrava las dificultades de las personas para poder acceder a una vivienda.

En este año 2010, a pesar de que ya no se aprueban y gestionan tantos proyectos urbanísticos como en años anteriores, no ha disminuido el número de quejas presentadas por la ciudadanía ante esta Institución, ya que seguimos recibiendo muchas quejas sobre incumplimientos de la normativa urbanística (construcciones que no se ajustan a la legalidad) y sobre el silencio de la Administración ante las solicitudes de información presentadas por las personas.

Por su parte, la persistencia de la crisis económica sigue provocando un aumento de las quejas presentadas por parte de las personas que no pueden acceder a una vivienda de protección pública o que tienen dificultades para cobrar puntualmente las ayudas que le han sido reconocidas por la Administración.

4.3.1. Planeamiento urbanístico

En este 2010 hemos recibido varias 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.

Las personas que desean participar en la actividad urbanística de sus municipios merecen recibir una completa y motivada contestación sobre todas las peticiones, propuestas, observaciones o sugerencias que plantean.

En este sentido, hay que recordar el derecho a participar, de manera efectiva, 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.

No hay que menospreciar 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, así como facilitar su posterior ejecución.

Durante este año 2010, hemos seguido recibiendo quejas sobre el retraso o la negativa municipal o autonómica a facilitar la información urbanística interesada por los ciudadanos. A pesar de los avances logrados por parte de las Administraciones Públicas Valencianas, las solicitudes de información urbanística todavía no se contestan con la celeridad y rapidez que exigen las personas interesadas en obtener dicha información.

Las Administraciones implicadas siguen teniendo problemas para cumplir el tiempo legal de un mes en contestar a las solicitudes de información urbanística, produciéndose, finalmente, la respuesta como consecuencia de nuestra intervención.

Recibir a tiempo la información urbanística solicitada, en un lenguaje claro y sencillo para facilitar su comprensión, es crucial para las personas, ya que, de lo contrario, su capacidad de defensa queda muy limitada, al resultar muy complicado y poco efectivo pretender recurrir acuerdos que no se conocen o que ya están ejecutándose.

Por último, no se puede olvidar que la totalidad de la documentación integrante del planeamiento en vigor debe tener carácter público, por lo que las Administraciones Públicas Valencianas, 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 en las sedes electrónicas en sus correspondientes páginas web.

4.3.2. Ejecución de los planes urbanísticos

La crisis económica ha dificultado la conclusión de las obras de urbanización por parte de algunas empresas urbanizadoras, las cuales no pueden ser recepcionadas por el Ayuntamiento al no haberse realizado correctamente, encontrándose los vecinos en una auténtica situación de desesperación e indefensión que les impide disfrutar de una vivienda digna.

Nos estamos refiriendo, un año más, a los problemas que padecen las personas que compran de buena fe una vivienda 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.

Las Administraciones Urbanísticas Valencianas deben 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.

Las cuestiones que más han preocupado a las personas que se han dirigido a esta Institución en 2010 han sido los siguientes: como ya hemos dichos, las viviendas que carecen de infraestructuras de urbanización (agua, luz, alcantarillado, etc); los retrasos y dilaciones indebidas en la aprobación y ejecución de los proyectos de reparcelación, así como la falta de contestación a las alegaciones presentadas contra los mismos, y la insuficiente valoración del suelo de las personas afectadas por un programa de actuación integrada.

En relación con esta última problemática, esta Institución tiene reiterado en materia de valoraciones urbanísticas que los criterios de valoración establecidos en la legislación estatal persiguen determinar con la necesaria objetividad y seguridad jurídica el valor de sustitución del inmueble en el mercado por otro similar en su misma situación, toda vez que la valoración repercute tanto en el escaso importe del justiprecio a recibir en las expropiaciones como en el coeficiente de canje para retribuir al urbanizador con más superficie de terreno para poder pagar las cargas de urbanización.

Esta es la razón que justifica la conveniencia de continuar con los esfuerzos para lograr un acercamiento mayor de las posturas técnicas enfrentadas, con el objeto de cohonestar la protección del derecho a la propiedad privada consagrado en el art. 33. de la Constitución Española y el cumplimiento de su función social.

Como en años anteriores, también hemos recibido algunas quejas relativas a la inclusión, dentro del ámbito de un programa de actuación integrada, de las edificaciones consolidadas ya existentes, cuyos propietarios manifiestan su rechazo a tener que volver a costear unas infraestructuras de urbanización que ya tienen (agua, luz, acceso rodado, etc.), a ceder el 5% de aprovechamiento urbanístico al Ayuntamiento y a sufragar el beneficio industrial del Urbanizador.

Asimismo, el desacuerdo entre los propietarios afectados por la aprobación de los programas de actuación aislada en suelo urbano consolidado, también ha constituido el objeto de algunas quejas investigadas en 2010.

4.3.3. Incumplimiento de la normativa urbanística

En la gran mayoría de las quejas recibidas en 2010, las personas que han acudido al Síndic siguen expresando su impotencia ante la escasa rapidez 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.

La protección de la legalidad urbanística, si bien produce efectos perjudiciales para los infractores (la demolición de las construcciones y la imposición de multas), está instrumentalizada en beneficio y para una mejor calidad de vida de la comunidad.

De hecho, el ordenamiento urbanístico reconoce el derecho que tienen las personas a 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 construcciones ilegales siguen centrado buena parte de las quejas recibidas en 2010, en las que las personas afectadas expresan su desesperación ante la falta de rapidez de algunos Ayuntamientos 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, teniendo en cuenta el plazo de caducidad de cuatro años.

Es cierto que muchas personas denuncian las irregularidades urbanísticas cometidas por sus vecinos ante el Ayuntamiento con la intención de evitar el gasto que les supone acudir a los tribunales del orden civil demandando a su vecino infractor. Algunos Ayuntamientos no actúan entendiendo que se trata de una cuestión jurídico-privada entre particulares. Ahora bien, la normativa urbanística impone a los Ayuntamientos la obligación de intervenir ante cualquier tipo de obra que se ejecuta sin licencia o en contra de los términos de la misma, sin hacer distinción alguna.

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.

Finalmente, en materia de disciplina urbanística, también hemos investigado muchas quejas en relación con la obligación municipal de dictar órdenes de ejecución dirigidas a los propietarios de bienes inmuebles para que los mantengan en adecuadas condiciones de seguridad, higiene, decoro y salubridad.

4.3.4. Derechos relativos a la vivienda

Al igual que ha venido sucediendo en los sucesivos informes anuales que esta Institución ha presentado a Les Corts, el principal problema en materia de vivienda de las personas que han acudido al Síndic de Greuges durante el año 2010, se ha centrado nuevamente en las dificultades que, en el acceso a la misma, han venido padeciendo los colectivos sociales más desfavorecidos; dificultades que, como advertimos en nuestro último Informe anual, se han visto recrudecidas debido a la situación de crisis económica que venimos sufriendo.

En efecto, el acceso a la vivienda es uno de los ámbitos en los que las consecuencias de la crisis económica ha dejado notar sus mayores efectos, al haber incidido negativamente en los dos polos de la relación que constituyen este sector. Desde un primer punto de vista, la marcha de la economía y la crisis, que en particular ha afectado al mercado inmobiliario en nuestra Comunidad, ha determinado que la oferta de vivienda de protección pública no se haya visto incrementada en cuantía suficiente como para absorber la gran demanda existente.

Por otra parte y al mismo tiempo, los efectos de la crisis económica, que han situado cada vez a más familias en una situación económica de precariedad, ha contribuido a aumentar exponencialmente la demanda de vivienda pública.

Tal y como ya pusimos de manifiesto en anteriores Informes anuales, esta situación se ha visto agravada por cuanto que las entidades financieras han limitado la concesión de créditos y en consecuencia, las personas que hace unos años podían obtener un préstamo que les facilitara la compra de la vivienda, ahora por el contrario, se encuentran imposibilitadas de acceder a la misma sin esa financiación.

En este año 2010 se ha mantenido al alza el número de quejas por parte de personas que solicitan con urgencia una vivienda de protección pública, bien por carecer de ingresos para acceder a una de renta libre, bien por haber sido desahuciado por falta de pago al haberse quedado en el paro.

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.

Es por ello por lo que, nuevamente, desde esta Institución hemos defendido 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.

Junto a esta gran problemática, a lo largo del presente ejercicio la actuación del Síndic de Greuges en materia de vivienda ha abordado muchos y variados aspectos, que van desde el mantenimiento en adecuadas condiciones del parque de viviendas públicas, a la pronta y rápida tramitación de los incentivos y ayudas existentes para lograr el acceso a la vivienda.

En relación con esta última cuestión, no podemos sino hacer una llamada de atención, por haberse convertido en una temática recurrente en muchos de los expedientes de queja tramitados sobre las dificultades presupuestarias, agravadas en tiempos de crisis, para pagar puntualmente las ayudas reconocidas a las personas en el marco de las políticas de vivienda pública.

Han sido muchas las personas que, en este sentido, se han dirigido al Síndic de Greuges, solicitando el pago efectivo de las subvenciones que le habían sido reconocidas sin necesidad de recurrir a la financiación de una entidad bancaria. En relación con esta cuestión, la posición de esta Institución ha sido la de solicitar a la Administración que se adoptasen las medidas presupuestarias oportunas para proceder al pronto pago de las ayudas y con ello, a la satisfacción de las legítimas expectativas generadas por su concesión.

4.4. Derecho a un medio ambiente adecuado

Durante el ejercicio de 2010, en materia medioambiental, el problema que más se ha suscitado en las quejas deducidas ante esta Institución es, un año más, la contaminación acústica, ya sea la proveniente de los espacios o instalaciones públicas como la generada por establecimientos privados, con o sin ambientación musical, así como otras fuentes puntuales de diversa índole, reproduciéndose las problemáticas habituales.

Ante ello, no nos cansamos de incidir en la necesidad de aplicar con el máximo rigor el régimen de la licencia ambiental, 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, pues no hay que olvidar que este tipo de autorizaciones tienen una naturaleza operativa o reglamentaria, al tratarse de licencias de tracto sucesivo y que, en su consecuencia, pueden ser objeto de actualización sobrevenida cuando sea necesario.

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

Así, en las recomendaciones 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 las personas.

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 las personas.

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 insistir en la necesidad de desarrollar al máximo estas posibilidades en los municipios de la Comunidad Valenciana.

Por otra parte, en 2010 hemos seguido recibiendo muchas quejas respecto a las dificultades para acceder a la información ambiental. En este tipo de asuntos, la iniciación del trámite 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, dentro del plazo legal de un mes, como por haber obtenido respuestas parciales o insuficientes, carentes de motivación.

En las recomendaciones dictadas en 2010, hemos vuelto a recordar los derechos reconocidos a las personas por la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente: se obliga a las Administraciones Públicas a informar a las personas sobre los derechos que les reconoce la Ley y a ayudarles en la búsqueda de la información y se amplía considerablemente el tipo de información objeto de difusión, identificando unos mínimos de obligado cumplimiento en función de su importancia y de su urgencia; se reduce el plazo de contestación a un mes y sólo podrá ampliarse cuando el volumen y la complejidad de la información lo justifiquen.

También la regulación de las excepciones a la obligación de facilitar la información ambiental supone un avance notable, puesto que la denegación no opera automáticamente, sino que la autoridad pública deberá ponderar en cada caso los intereses públicos en presencia, y justificar la negativa a suministrar la información solicitada. Y, en todo caso, los motivos de excepción deberán interpretarse de manera restrictiva.

Por otra parte, 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 evaluaciones ambientales estratégicas de planes y programas, y las declaraciones de impacto ambiental de proyectos, también han sido objeto de investigación en algunas quejas presentadas en 2010, en las que hemos comprobado si la Administración correspondiente ha llevado a cabo el control y vigilancia de las declaraciones de impacto ambiental en las que tenga competencia, a través del programa de vigilancia ambiental, que tiene por objeto establecer un sistema que garantice el cumplimiento de las indicaciones y medidas protectoras y correctoras contenidas en el estudio de impacto ambiental.

Por otra parte, 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, concretamente, la retirada de las antenas de telefonía móvil.

Respecto al tratamiento integral del agua y su incidencia ambiental, en concreto respecto de las quejas planteadas sobre la localización o ubicación inadecuada de las depuradoras, hay que tener en cuenta que las mismas son causantes de contaminación acústica y afección a la salud y al bienestar público de las personas, tanto por el ruido que producen en su funcionamiento, como por el mal olor que desprenden, lo que supone un importante quebranto para la calidad de vida de quienes habitan las viviendas más próximas a las mismas.

4.5. Derecho a la educación

El derecho genérico a acceder al sistema educativo (art. 27 de la Constitución), 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: la escolarización pública y gratuita en la enseñanza básica obligatoria, la libre elección de centro; la creación de centros docentes: la compensación de desigualdades en el ámbito educativo; la participación; las infraestructuras educativas dignas y el derecho a una docencia en condiciones de convivencia.

En este concreto ámbito, la intervención del Síndic de Greuges está legitimada para tramitar las quejas que la ciudadanía valenciana somete a su consideración y que vienen referidas respecto al año 2010, 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 especiales, y las becas, ayudas y subvenciones al estudio, cada día más necesarias en la actual coyuntura de crisis económica.

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, ya sea ésta la transparencia en los procesos de admisión de alumnos (fundamentalmente en el nivel de Educación Infantil), ya sea la ampliación y/o construcción de nuevos edificios escolares o la adopción de medidas precisas para que los centros docentes cuenten con instalaciones adecuadas

(instalaciones que el Síndic de Greuges considera fundamentales para garantizar una educación de calidad y en condiciones de seguridad) y, en definitiva, diseñar y ejecutar efectiva y prontamente políticas adecuadas para satisfacer la demanda existente (real y potencial) de una educación de calidad.

Al igual que en años anteriores, viene siendo cuestión de especial dedicación y preocupación del Síndic de Greuges las personas con necesidades educativas especiales y el derecho que les ampara a que la Administración les facilite el acceso a los medios materiales, humanos, ayudas específicas, profesionales especializados, dotación de enfermeros, diplomados universitarios para atenderles en el ámbito escolar, etc., para su participación en el proceso de aprendizaje en condiciones de igualdad respecto a las demás personas, de suerte que puedan alcanzar los objetivos educativos que, con carácter general, previene la legislación vigente.

Las exigencias del Síndic de Greuges a la Administración Pública Valenciana son constantes para que dispense a las personas una atención, que estimamos debe ser prestada con arreglo a los principios de no discriminación y normalización educativa, y debe pasar por la dotación a los centros docentes sostenidos, total o parcialmente, con fondos públicos de personal especializado, así como de los recursos necesarios para garantizar la escolarización de las personas con necesidades educativas especiales y por la promoción de programas destinados a eliminar cualquier obstáculo o barrera que impida la normalización educativa y para que, en función de sus características, sean integrados en grupos ordinarios, bien en centros de Educación Especial, bien siguiendo criterios de escolarización combinados y, en todo caso, que dichas políticas contemplen la orientación a padres y/o tutores de la necesaria cooperación entre escuela y familia.

Estos principios son los que inspiran las resoluciones que el Síndic de Greuges viene dirigiendo a la Administración educativa cuando atiende las quejas de padres de personas con necesidades educativas especiales, de asociaciones de niños/as que presentan necesidades educativas especiales, en ocasiones asociadas también a diversas patologías, y que pueden consultarse en toda su extensión visitando nuestra página web.

Asimismo, en las resoluciones que viene formulando esta Institución respecto a las personas con necesidades educativas especiales instando a las distintas Consellerias involucradas a que, en el ámbito de sus respectivas competencias, promuevan las reformas necesarias para lograr una efectiva igualdad de oportunidades para todas las personas que sufren discapacidad, y cuya situación, desgraciadamente a menudo, a la hora de acceder a la escuela, carecen de la imprescindible dotación de educadores y/o profesionales de apoyo que faciliten su integración.

Las personas con necesidades educativas especiales tienen derecho a que la Administración Pública les facilite el acceso a los recursos, medios materiales o ayudas específicas para su participación en el proceso de aprendizaje en condiciones de igualdad respecto a las demás personas, por lo que la satisfacción tardía y/o parcial de los medios materiales y/o humanos que precisan (y que han ocupado y preocupado al Síndic de Greuges durante todo el ejercicio del que damos cuenta a Les Corts en este

Informe) es entendida por esta Institución como causa directa de perjuicios para la igualdad en el disfrute del derecho constitucionalmente consagrado a la educación, y, por ende, a la plena integración social de estas personas.

Finalmente, en lo que hace a la actuación del Síndic de Greuges respecto a las quejas, cuyo denominador común viene determinado por las necesidades educativas especiales de algunas personas, es preciso hacer mención a una cuestión de la que venimos dando cuenta en los últimos años, y que es motivo de especial atención y dedicación del Síndic de Greuges, y es la relativa a la demanda de asociaciones de padres de niños/as con necesidades educativas especiales, de padres individualmente o del Consejo de Enfermería de la Comunitat Valenciana, que exigen que la Administración Pública proceda a la creación y dotación de puestos de Diplomados en Enfermería en los centros que escolarizan personas con necesidades educativas especiales y que, además, presentan trastornos asociados a diversas patologías; reivindicación que el Síndic de Greuges ha hecho suya, por lo que durante el presente año 2010, nuevamente, ha dirigido sus Resoluciones a las Conselleria de Educación y Sanidad para que, en el ámbito de sus respectivas competencias, promuevan la creación y dotación de enfermeros escolares en los centros específicos de Educación Especial sostenidos, total o parcialmente, con fondos públicos.

El compromiso del Síndic de Greuges con estos alumnos y con sus familias ha sido constante e irrenunciable en su labor de defensa de los más débiles y que, por su especial vulnerabilidad, exigen la atención preferente de esta Institución, defensora de los derechos fundamentales, y, en consecuencia, no escatimaremos esfuerzos en hacer valer ante la Administración Pública valenciana los derechos asistenciales de los niños/as escolarizados y que sufren enfermedades crónicas.

Por otra parte, también venimos dedicando especial atención a aquellas quejas cuyo denominador común es el de aquellos ciudadanos y, en general, Asociaciones de Padres y Madres, Directores de centros docentes, padres y madres de alumnos individualmente que interesan nuestra intervención para que los centros docentes donde están escolarizados sus hijos/as dispongan de los equipamientos necesarios, de acuerdo con sus características, para que la actividad docente pueda desarrollarse adecuadamente.

Y, en este sentido, hemos tenido ocasión de pronunciarnos sobre el papel de evidente protagonismo que deben jugar las instalaciones escolares en cuanto ámbito material en el que debe producirse el desarrollo de la actividad docente; de ahí que el Síndic de Greuges convencido de que, entre los muchos factores que deben coadyuvar a la consecución de una educación de calidad, está el que requiere que los edificios escolares dispongan de los recursos necesarios y adecuados que la legislación vigente impone, y ello, evidentemente, comporta la adaptación de éstos al sistema educativo implantado por la LOGSE e incluso comprende que haya etapas de provisionalidad, pero éstas etapas no pueden prolongarse indefinidamente, ya que ello perjudica la calidad de la enseñanza de aquellos alumnos que han de soportarlas y les coloca en situación de desigualdad respecto a los demás alumnos, puesto que se corre el riesgo de que pasen toda la etapa educativa obligatoria en situación de provisionalidad, al no reunir las

instalaciones escolares los requisitos mínimamente exigibles para que la función docente se desarrolle con garantías de eficacia y seguridad.

De conformidad con cuanto antecede, han sido numerosas las resoluciones, que pueden consultarse en nuestra página web, en las que nos hemos dirigido a la Administración educativa indicando la necesidad de promover la educación, a través de las instalaciones escolares de calidad, habida cuenta que corresponde a la Generalitat, que tiene competencia plena en materia educativa para la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión (artículos 49.3 y 53 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana), en el marco de las funciones de autoorganización que en este ámbito le vienen asignadas, adoptar las políticas que estime oportunas para adecuar las instalaciones docentes a la legislación vigente o para proceder a la ampliación de éstas, o, en su caso, realizar los estudios precisos para determinar la demanda real existente con el objeto de proceder al diseño y ejecución efectiva de políticas adecuadas para, en la medida que las disponibilidades presupuestaria lo permitan, construir nuevos edificios escolares.

Cuanto ha quedado dicho impone la conclusión de que si bien es legítimo el recurso a la escolarización de alumnos en centros educativos integrados, total o parcialmente, por módulos prefabricados, es una solución a la que la Administración debería recurrir tan sólo con carácter residual y, en todo caso, provisional, en tanto en cuanto se adopten las medidas oportunas que permitan la escolarización en centros dotados de instalaciones definitivas, dada la manifiesta incapacidad de las estructuras prefabricadas para asegurar las condiciones básicas idóneas que promuevan la satisfacción del derecho a una educación de calidad.

Por otra parte, las vacantes generadas por los profesores/as que causan una situación de baja también han sido objeto de análisis por esta Institución, consciente de que las vacantes generadas deben ser cubiertas inmediatamente, de manera que. en la medida de las posibilidades autoorganizativas de la Administración Pública, no debe existir un periodo de "vacío educativo" o que, en caso de existir, presente la menor duración posible, ya que la ausencia, incluso aunque ésta sea temporal de un profesor, determina la interrupción inmediata del correcto proceso educativo, de ahí que el problema que ocupan las bajas o ausencias del profesorado esté estrechamente vinculado al previo y más trascendental problema de la calidad de la educación.

En este sentido, también en el presente ejercicio el Síndic de Greuges ha venido instando a la Administración Pública a que las vacantes generadas por un profesor/a que causa una situación de baja seas cubiertas inmediatamente.

En nuestra opinión, la Administración no se puede contentar con garantizar tan sólo las bajas del profesorado, sino que, en aquellos casos en los que las bajas o ausencias sean reiteradas y habituales, el esfuerzo desplegado debe ir encaminado a evitar los efectos perjudiciales que el cambio continuado de profesorado y la pérdida habitual de horas lectivas pudiera generar en la educación de los alumnos, y que se concretarían en un desarrollo curricular inarticulado y carente de la necesaria continuidad, dando lugar a

una alteración considerable del ritmo de aprendizaje, desorientación de los menores y peligro de desmotivación.

Por otra parte, la falta de plazas en Educación Infantil y, en consecuencia, la puesta en tela de juicio de los procesos de admisión de alumnos en este nivel educativo, genera numerosas quejas. No se le escapa a esta Institución que la generalización en nuestra sociedad de estructuras familiares en la que los dos cónyuges trabajan, o estructuras familiares monoparentales, donde el único progenitor trabaja, determina el incremento de la demanda de plazas escolares de este nivel educativo; aumento que, lejos de ser una situación coyuntural, puede afirmarse que lleva camino de convertirse en una situación estructural en nuestras modernas sociedades y que, como tal, requiere una solución estable que permita su satisfacción de forma también permanente en el tiempo, de manera que se asegure su satisfacción en un nivel de calidad adecuada, tal como precisa el derecho fundamental a la educación.

Desde esta óptica, esta Institución no puede sino considerar que la adopción de medidas que no garanticen adecuadamente una atención educativa de calidad, como puede ser el recurrir al aumento de la ratio de alumnos por aula y profesor, si bien pueden ser válidas cuando presentan la característica de la temporalidad, en tanto en cuanto se planifican otro tipo de políticas educativas permanentes, no pueden recabar el mismo refrendo cuando se presentan como la forma de dar respuesta definitiva a la situación planteada.

En consecuencia, es la Administración Pública la que debe adoptar cuantas medidas ordinarias y extraordinarias, y presupuestarias, sean necesarias, para universalizar esta etapa educativa, elevando a la categoría de finalidad primordial la creación de una red suficiente de puestos escolares que permitan a las familias y, sobre todo, a las mujeres, compatibilizar la vida laboral y familiar, y, asimismo, es necesario, y el Síndic de Greuges lo viene exigiendo reiteradamente a la Administración educativa, que extienda a este nivel educativo los servicios complementarios de transporte y comedor escolar.

En definitiva, si se parte de cuanto ha quedado dicho, es decir, de la creciente demanda de puestos escolares en este nivel, no obligatorio, aunque si gratuito, se podrá comprender que uno de los momentos más delicados del proceso de escolarización sea, precisamente, el de adjudicación de aquel centro educativo, y las denuncias de algunos padres disconformes con la inadmisión de sus hijos en el centro escolar de su preferencia y de presuntas falsedades documentales de los solicitantes de una plaza escolar para conseguir mayor puntuación en la baremación.

No obstante, el Síndic de Greuges, aún compartiendo la preocupación de las familias, viene señalando que la revisión de los procesos de admisión deben dirimirse en vía jurisdiccional, aunque son constantes las resoluciones que esta Institución viene dirigiendo a la Administración educativa para que garantice, en todo caso, la transparencia en los procesos de admisión por entender que es una garantía básica del derecho a la libre elección del centro escolar.

Por otra parte, otro de los aspectos que en materia de educación han sido objeto de estudio y análisis por el Síndic de Greuges es el referido a los Programas de Educación Bilingüe, ya que es uno de los objetivos prioritarios de esta Institución la salvaguarda de los derechos lingüísticos de las personas valencianas, y viene reiteradamente manifestando que, en aras de garantizar la normalización lingüística y superar la todavía desigualdad del valenciano respecto al castellano, la Administración educativa viene obligada a reforzar la acción de su proyecto educativo y a adoptar las medidas, ordinarias y extraordinarias, para garantizar la aplicación efectiva de los Programas de Educación Bilingüe y/o Plurilingüe en todos los centros sostenidos, total o parcialmente, con fondos públicos, y que, en todos los casos, dichos Programas estén 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, promoción y protección del valenciano, y que el derecho a recibir la enseñanza en esta lengua sea efectivo y se cumplan las previsiones contenidas en la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano para que todos los alumnos, al final del ciclo educativo obligatorio, utilicen oral y por escrito las dos lenguas oficiales de nuestra Comunidad.

Por otro lado, la demanda de becas, ayudas y subvenciones, fundamentalmente las relativas a los servicios complementarios de comedor y transporte escolar o para la adquisición de libros de texto, también, al igual que en años anteriores, han sido sometidas por padres de alumnos a la consideración de esta Institución.

El Síndic de Greuges entiende que uno de los aspectos básicos que debe presidir la actuación de los poderes públicos en materia educativa debe ser precisamente el fomentar la igualdad efectiva de todas las personas en el ejercicio del derecho a la educación, arbitrando cuantos medios sean precisos para remover aquellos obstáculos económicos que puedan impedir la consecución de este objetivo y, en consecuencia, la política de becas y ayudas diseñada por los poderes públicos debe partir, necesariamente, de criterios vinculados a la capacidad económica a la hora de fijar las condiciones de adjudicación de las subvenciones fijadas en las mismas.

Finalmente, y en cuanto hace a la enseñanza universitaria, puede decirse que la incidencia de las quejas que los universitarios formulan ante el Síndic de Greuges es meramente puntual, según se desprende de los datos obrantes en la Institución.

Los problemas de Formación Profesional han sido también objeto de estudio y análisis por esta Institución, y, en concreto, estamos tramitando las quejas de diversos colectivos, Asociaciones de Padres y Madres de alumnos, padres individuales o de Sindicatos de Trabajadores de Enseñanza, que han denunciado ante el Síndic de Greuges la posible vulneración de los derechos e intereses del profesorado de Formación Profesional en los centros educativos de la Comunidad Valenciana, fundamentalmente, en los IES y en los centros integrados públicos de Formación Profesional, interesando nuestra mediación al objeto de verificar, en dichos centros, el cumplimiento de la normativa de la Conselleria de Educación sobre constitución de grupos y dotación del profesorado que precisan para la realización correcta y adecuada de sus enseñanzas, sobre todo, según indican, en aquellas materias o módulos que por su

contenido práctico o vinculado con la naturaleza peligrosa de maquinaria, utillaje o productos que utilizan o, incluso, derivados del número de puestos escolares de los que se disponen en estas instalaciones, han de contar con más de un profesor en talleres o laboratorios.

En el capítulo correspondiente de este Informe anual a Les Corts damos cuenta de las quejas que en materia de enseñanza hemos tramitado, si bien la relación se limita a aquellas que consideramos más significativas, ya que, como viene siendo habitual, las resoluciones emitidas por el Síndic de Greuges pueden ser consultadas visitando nuestra página web, donde se transcriben literalmente.

4.6. Derecho a la salud

En las Declaraciones Universales, el derecho a la salud aparece entre los primeros derechos fundamentales; también en las Constituciones que vertebran las distintas normativas nacionales y que acaban asumiendo las Comunidades Autónomas.

En la Declaración Universal de los Derechos Humanos este derecho viene desarrollado en el art. 25: "Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios."

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud establece explícitamente que "el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano, sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social."

No cabe duda, pues, que el derecho a la salud es un derecho fundamental y básico; sin él resulta imposible o muy difícil acceder a los otros derechos.

En este sentido, la Constitución española de 1978, 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.

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

A lo largo del año 2010, las quejas relativas a la sanidad han sido, por un lado, las que cada año se reiteran por las personas y, por otro, quejas sanitarias con nuevo contenido.

En este sentido, destacamos, entre otras, la problemática de las listas de espera sanitarias de algunas especialidades; las denuncias de mala praxis profesional; la asistencia sanitaria extrahospitalaria; el rechazo a la instalación de antenas de telefonía móvil; la demora en la resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial y la falta de anestesia epidural para partos en algunos centros hospitalarios.

En relación con las listas de espera, los Poderes Públicos deben realizar una acción decidida y continuada con el objeto de reducir al mínimo las demoras inherentes a las listas de espera en general, así como para proporcionar a los ciudadanos mecanismos efectivos para defenderse en los supuestos en los que las demoras se extienden más allá de unos límites razonables.

En estos casos, el Síndic de Greuges sugiere a la Administración Sanitaria que extreme 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.

Como novedad, podemos destacar la problemática en relación a la atención a los menores con Trastornos del Espectro Autista; la disconformidad de algunos colectivos con las previsiones de la Ley de Aseguramiento Valenciana; la reivindicación del personal al servicio del Hospital General Básico de la Defensa en Valencia de integrarse en la Conselleria de Sanidad y, por ultimo, cuestiones que afectaban a pacientes sometidos a tratamiento de hemodiálisis que, por diversas circunstancias y de forma temporal, acudían a la Comunidad Valenciana.

Asimismo, también hemos tenido ocasión de pronunciarnos sobre el tratamiento de reproducción humana asistida, sugiriendo a la Adminitración Sanitaria que, en el ámbito de la reproducción asistida, encamine sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente y que, en relación con la edad de las pacientes, mayores de 40 años, ésta no constituya un factor que les excluya automáticamente de las técnicas de fecundación in vitro.

Otra problemática analizada ha sido la financiación pública de las prestaciones farmacéuticas necesarias para el tratamiento de la disfunción eréctil. Hemos sugerido a la Administración que realice los estudios necesarios relativos a conocer el número de prescripciones de medicamentos para tratamiento de la disfunción eréctil en pacientes intervenidos de cáncer de próstata, así como de los gastos de la referida prestación farmacéutica (memoria económica) para que, a la vista de los resultados que se deriven de su estudio, valorar la posibilidad de incluirlos dentro de los supuestos de financiación.

Respecto a los menores con trastornos del espectro autista hemos sugerido a la Administración Sanitaria que valore la supresión de los límites de edad en la intervención que se financia desde la Agencia Valenciana de Salud en los casos en que los facultativos especialistas de la red pública y responsables de estos menores recomienden su continuidad.

Por otra parte, la aplicación de la normativa de aseguramiento sanitario ha supuesto la intervención del Síndic de Greuges. Efectivamente, ciudadanos de otras Comunidades Autónomas, asegurados de MUFACE y extranjeros, se ha dirigido a esta Institución.

Destaca, la disconformidad del colectivo de personas prejubiladas británicas con las previsiones de la Ley de La Generalitat 6/2008, de 2 de junio, de la Generalitat, de Aseguramiento Sanitario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad Valenciana, y su posterior desarrollo, a través del Decreto del Consell 149/2009, de 25 de septiembre, por el que se regula el convenio de asistencia sanitaria a pacientes privados.

Durante este año, el personal al servicio del Hospital General Básico de la Defensa en Valencia ha solicitado la mediación de esta Institución para que fuesen integrados como personal estatutario dependiente de la Conselleria de Sanidad.

Por último, se ha resuelto la queja relacionada con la suspensión de la campaña de vacunación contra el Virus de Papiloma Humano (VPH), iniciada de oficio el pasado año, y en la que hemos efectuado las siguientes sugerencias:

1º.- Que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una asistencia sanitaria digna y adecuada mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas. Asimismo, para el caso de las menores a las que se refiere esta queja, le sugiero que, a la mayor brevedad, se establezca el diagnóstico y su severidad con el fin de ofrecerles la mejor opción de tratamiento.

2º.- Que valore, en el ámbito de sus competencias, incrementar las actuaciones de carácter investigador al objeto de poder definir los riesgos y beneficios que supone para las mujeres la administración de la vacuna del VPH.

4.7. Derecho a la protección y asistencia social

4.7.1. Servicios Sociales

Conforme a lo establecido en la Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el Sistema de Servicios Sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana, la Generalitat Valenciana debe asegurar el cumplimiento de los derechos constitucionales a la igualdad social, real y efectiva, a la superación de todo tipo de discriminación y a la eliminación de los obstáculos que imposibilitan su pleno desarrollo, tanto personal como social .

El Estatut de Autonomía, en su art. 31, apartado 24, establece la competencia exclusiva de la Comunidad Valenciana en materia de asistencia social y, en su aparatado 27, atribuye a la Comunidad Valenciana la responsabilidad en el ámbito de las instituciones públicas de protección y ayuda a menores y jóvenes, emigrantes, tercera edad, personas con capacidades reducidas y demás grupos o sectores sociales requeridos de especial protección, incluida la creación de centros de prevención, protección, reinserción y rehabilitación.

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 art. 9 y 14 de la Constitución, al tratar ambos de la dignidad de la persona, de la igualdad y de la remoción de obstáculos que puedan impedir la efectiva igualdad entre todas las personas.

En el sector de familia, infancia y juventud, destacamos que la Generalitat asume las competencias en materia de protección de menores, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, así como la ejecución de medidas dictadas por los Juzgados de Menores, en aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

El Síndic de Greuges ha tramitado en 2010, en el ámbito de la protección jurídica del menor, varias quejas presentadas por padres, tutores o guardadores que muestran su desacuerdo con las medidas de protección adoptadas por la Conselleria de Bienestar Social como consecuencia de la situación de riesgo o desamparo en la que pudiera encontrarse el/la menor.

De igual forma, se han abierto quejas presentadas por padres custodios, o no, que denuncian la situación de desatención o maltrato a los menores por el otro/a padre/ madre. Se ha comprobado, en estos casos, que, de forma mayoritaria, la actuación de la Administración autonómica ha sido correcta, dado que las medidas adoptadas han tenido por objetivo la defensa del superior interés del menor, tal y como ha quedado establecido en la normativa internacional, nacional y autonómica de protección de menores. En otros casos, se ha comprobado que existía actuación judicial en trámite, por lo que se ha procedido a la inadmisión o cierre de la queja, conforme a lo establecido en el art. 17 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges.

En el mismo ámbito de la protección de menores, y respecto al pago de centros, programas y servicios, se han presentado quejas referidas a la financiación de entidades privadas por parte de la Conselleria de Bienestar Social, y en concreto, la referida al cambio unilateral del capítulo presupuestario al que se imputan los conciertos de centros de protección de menores, así como las referidas a los pagos de las prestaciones económicas de acogimiento familiar, al no considerar, en el módulo económico de la prestación, la condición de acogimiento especializado en razón de las características del menor con necesidades especiales.

Ambos asuntos han sido ya tratados por el Síndic de Greuges en quejas presentadas en años anteriores, sin que se hayan adoptado, por parte de la Conselleria de Bienestar Social, todas las medidas necesarias para su solución. Por parte de esta Institución, se considera necesario la estabilización de las fórmulas de financiación de los centros de protección de menores así como la mejora en el soporte económico que se presta a la familias de acogida, que, aún siendo consideradas como la mejor respuesta a la situación de desprotección de un menor, no reciben el apoyo suficiente por parte de la Administración Autonómica.

En el ámbito de la ejecución de medidas judiciales impuestas a menores de edad por los Juzgados de Menores, en aplicación de la Ley de Responsabilidad Penal de los menores, hemos abierto de oficio quejas referidas a la gestión y financiación de entidades públicas y privadas a las que la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas ha encomendado la ejecución de las medidas judiciales en medio abierto; así como la queja de oficio abierta en relación al fenómeno de las Bandas Juveniles en la Comunidad Valenciana y su relación con la comisión de delitos.

En relación a la primera de ellas, se entra a valorar no sólo la financiación que reciben las entidades por parte de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, sino también, aspectos cualitativos referidos a la inmediatez en la adopción de las medidas, la posibilidad real de hacer efectivo el carácter educativo que deben tener las medidas impuestas a menores en el orden penal, etc.

Por otra parte, respecto a las prestaciones económicas, debe destacarse que la inmensa mayoría de las quejas presentadas ante el Síndic de Greuges se refieren a la demora en la resolución de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía. Hemos podido comprobar retrasos en la resolución de los expedientes por parte de la Conselleria de Bienestar Social, lo que provoca que se insista en la recomendación de revisar los procedimientos establecidos legalmente para la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía, dotando los medios necesarios, tanto de personal como presupuestarios, a fin de que la resolución de la misma se ajuste a los plazos establecidos en la legislación específica.

Estos retrasos suponen una vulneración del derecho subjetivo reconocido en la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunidad Valenciana, los cuales tienen una relevancia mayor ante la situación de extrema necesidad que describen las personas afectadas de forma muy directa por la actual crisis económica, debido a que estas personas han dejado de ser perceptores de toda prestación relacionada con su actividad laboral.

Por otro lado, en lo concerniente al sector de la Tercera Edad, queremos destacar que en 2010 tramitamos numerosas quejas motivadas por la comunicación recibida por las personas de la Comunidad Valenciana en la que se les informaba de una posible no renovación del contrato de concertación de plazas de residencias de tercera edad, en vigor desde el año 2008.

En la tramitación de las quejas presentadas, la Conselleria de Bienestar Social nos informa que “todas las personas dependientes que reciben atención residencial tienen garantizado este servicio, siendo objetivo de la Conselleria seguir trabajando para que reciban una atención de calidad, sea en centros propios, concertados o subvencionados”, por lo que pudimos comprobar que, efectivamente, se ha producido la renovación del contrato de concertación de centros de tercera edad.

Por otra parte, en cuanto a la atención a las personas con discapacidad, destacar las quejas referidas a los retrasos en resolver expedientes de reconocimiento de grado de

discapacidad por parte de los centros de orientación y diagnóstico de la Conselleria de Bienestar Social.

Esta problemática viene siendo reflejada en nuestros Informes anuales a Les Corts y se comprueba que, a pesar de los esfuerzos realizados por la Administración Autonómica, el periodo de tramitación continúa excediendo del legalmente previsto.

El incumplimiento de los plazos repercute negativamente en las personas discapacitadas, ya que les impide el acceso a diversos tipos de ayuda tales como plazas de aparcamiento, subvenciones para la eliminación de barreras arquitectónicas en vivienda particular, cupos en oposiciones, contrato de trabajo especial, etc., habiéndose recomendado a la Conselleria de Bienestar Social que siga adoptando cuantas medidas sean necesarias para que los plazos se ajusten a los legalmente establecidos a fin de evitar perjuicios a las personas afectadas.

En el mismo sector de la discapacidad se han seguido investigando quejas presentadas por las personas afectadas en relación con la eliminación de barreras arquitectónicas, de manera que hemos vuelto a insistir en la necesidad de que, por parte de la Administración Autonómica, se adopten las medidas necesarias para la supresión de barreras arquitectónicas, tanto en edificaciones y espacios públicos como en domicilios particulares, entendiendo que las referidas medidas resultan imprescindibles para la superación de las situaciones de desigualdad que pudieran padecer las personas con discapacidad.

Por último, destacar la tramitación de varias quejas relacionadas con la falta de plazas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, así como del mal uso que realizan algunas personas de las tarjetas expedidas por las Administraciones locales; en estos expedientes hemos recomendado a dichas Administraciones que extremen las medidas para adecuar las ordenanzas vigentes en la materia a lo dispuesto en la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat, de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de comunicación.

4.7.2. Derechos de naturaleza socio-sanitaria (Ley de la Dependencia)

Tal y como hemos venido poniendo de manifiesto en los últimos informes presentados por esta Institución, en aquellos asuntos que requieren atención de índole sanitaria y social, es donde se ha evidenciado una mayor falta de respuesta coordinada e integral por parte de las Administraciones Públicas. Por ello, y con el objeto de servir de recordatorio a dichas Administraciones, venimos incluyendo, desde el año 2002, en nuestro Informe Anual, un capítulo dedicado a la atención socio-sanitaria.

En relación a la atención socio-sanitaria, lo primero que hay que señalar es que trata de dos tipos de atenciones claramente diferenciadas, que son practicadas por profesionales con distinta formación, y por tanto, son claramente identificables y delimitables.

Su nexo de unión radica en las personas con necesidad de dichas atenciones de manera simultánea en ambas áreas, y cuya aplicación de manera coordinada genera sinergias beneficiosas para éstas.

En este sentido, la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, expresa en su artículo 14.1, que:

"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".

Asimismo, el apartado 3 de este mismo artículo establece que *"la continuidad del servicio será garantizada por los servicios sanitarios y sociales a través de la adecuada coordinación entre las Administraciones públicas correspondientes".*

Los términos claves que se infieren de los anteriores artículos que definen la atención socio-sanitaria son sinergia y coordinación, ya que, si bien resulta obvia la separación entre la situación de enfermedad, relacionada con la necesidad de servicios sanitarios, y la situación de dependencia, más vinculada con la necesidad de contar con servicios sociales, también resulta obvia la interrelación entre ambos conceptos.

Así, la puesta en marcha del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) previsto en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, se inspira, entre otros, en los principios de atención a las personas en situación de dependencia de forma integral e integrada, y en la transversalidad de las políticas de atención de dichas personas, por lo que para que el SAAD funcione, resulta imprescindible la colaboración intensa de la Administración Estatal, de las Administraciones Autonómicas y de los Entes Locales y, a su vez, una coordinación interna de los servicios sociales y sanitarios de cada uno de sus ámbitos administrativos.

A efectos de esta Ley, se entiende por dependencia el estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.

A este respecto, resulta conveniente señalar que, si bien todas las personas en situación de dependencia son usuarias de los servicios sociales, no se produce esta misma relación en sentido contrario, es decir, no todos los usuarios de los servicios sociales se encuentran en situación de dependencia, por lo que la acción preventiva, protectora o

promocional de los servicios sociales no debe agotarse en la gestión de la Ley de Dependencia.

También como consecuencia del carácter transversal de la aplicación de la Ley, ésta recoge como principio la inclusión de la perspectiva de género, teniendo en cuenta las distintas necesidades de hombres y mujeres, reconociendo, en su Exposición de Motivos, que éstas han sido las que tradicionalmente han asumido el cuidado de las personas dependientes, constituyendo lo que ha dado en llamarse el "apoyo informal".

Sin embargo, en su articulado, y en los posteriores Decretos y Órdenes del Consell y de la Conselleria de Bienestar Social que la desarrollan, no aparece ninguna referencia ni medida que intente abordar la discriminación que esta situación genera.

En materia de atención socio-sanitaria, durante el año 2010, las personas afectadas, o sus representantes, plantearon a esta Institución un total de 1.541 quejas, lo que en relación con el total de las quejas tramitadas por el Síndic de Greuges en ese plazo, representa el 16,2 %.

En relación a la aplicación de la Ley de la Dependencia, desde el inicio de su implantación, el 1 de enero de 2007, el Síndic ha mostrado una especial preocupación por la situación de las personas dependientes en esta Comunidad. Como ya venimos haciendo referencia en los sucesivos Informes desde el inicio de la implantación de esta Ley, esta Institución inició una investigación de oficio sobre la aplicación de dicha Ley en la Comunidad Valenciana (expediente nº 071406).

Dicha queja constituye un completo informe donde se formularon recomendaciones a la Conselleria de Bienestar Social acerca del marco legislativo, los órganos de participación, las prestaciones, así como sobre la organización, estructura, gestión y personal necesarios. Estas recomendaciones iban todas dirigidas al efectivo cumplimiento en la aplicación de la Ley y, casi cuatro años después, siguen todas teniendo la misma vigencia.

Con posterioridad a esta investigación de oficio, iniciada el 7 de octubre de 2007, antes de que entrara en esta Institución el primer escrito individual de queja, y transcurrido un tiempo prudencial desde la entrada en vigor de la Ley, esta Institución ha tramitado, hasta el 31 de diciembre de 2010, un total de 4.353 quejas relacionadas con la tramitación de los expedientes de las personas dependientes (1.864 quejas en 2008, 948 en 2009 y 1.541 en 2010).

En este año 2010, al igual que en los anteriores desde la implantación de la Ley, la demora en la tramitación en los expedientes y en la percepción de las prestaciones, datando un número importante de ellos incluso del año 2007, ha sido objeto de las quejas presentadas ante esta Institución, que ha observado las dificultades de la Conselleria de Bienestar Social para cumplir con su deber, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver de

forma expresa y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por las personas afectadas, así como de remover los obstáculos que impidan, retrasen o dificulten el ejercicio de sus derechos o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de los procedimientos.

Por otro lado, seguimos desconociendo los criterios que se aplican en el orden de incoación de los expedientes, que determinan, sin motivación aparente, un horizonte temporal muy desigual en la tramitación de los mismos, lo cual ha generado en las personas en situación de dependencia, una inseguridad jurídica en muchos casos desesperante, que nos ha llevado a recomendar a la Conselleria de Bienestar Social que, sin más dilación, proceda a resolver los expedientes de referencia, reconociendo y otorgando las prestaciones que, de acuerdo con la valoración y el programa individual de atención, correspondan.

En este año 2010, a la demora en la tramitación en los expedientes y en la percepción de las prestaciones, se le añadieron cuestiones importantes, que si bien en 2009 ya requirieron de la actuación de esta Institución, este año dicha actuación se ha visto acentuada por el aumento de su número.

Así por ejemplo, la falta de aplicación de efectos retroactivos a las solicitudes de la Ley de la Dependencia, también ha sido motivo de numerosas intervenciones del Síndic de Greuges.

En este sentido, ante las quejas de las personas en situación de dependencia en relación a la fecha de efectos en la que se les concede las prestaciones o servicios asociados a su solicitud, en los casos en los que la prestación reconocida es la prestación económica para cuidados en el entorno familiar, la Conselleria de Bienestar Social ha venido reconociendo la citada prestación desde la fecha de la aprobación del Programa Individual de Atención, al considerar que las personas interesadas no habían podido acreditar de manera fehaciente que el servicio o prestación económica había estado siendo prestado con anterioridad.

A tal respecto, compartimos con la Conselleria de Bienestar Social la necesidad de que por parte de la persona interesada se acredite que, durante el tiempo que media desde la solicitud de valoración de su situación de dependencia, hasta que se aprueba el Programa Individual de Atención, ha estado recibiendo un servicio en virtud del cual le será reconocida una prestación económica vinculada a aquel, si bien no podemos compartir los criterios que desde la Conselleria se aplican para considerar tal acreditación, ya que, en la totalidad de las quejas admitidas a trámite por esta Institución, de los informes social y médico que obraban en el expediente de la persona interesada, se desprendía una situación de dependencia y unas necesidades de cuidados para realizar las actividades básicas de la vida diaria (ABVD), anteriores a la fecha de la solicitud de valoración.

Por otro lado, esta Institución viene observando que, desde finales de 2009, en todas las quejas relacionadas con los derechos y prestaciones asociados a la solicitud de dependencia de personas que han fallecido mientras se tramitaba dicha solicitud, la Conselleria de Bienestar Social nos ha informado que la Comunidad Valenciana permanece a la espera de que en una próxima reunión del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se fije un criterio que sea común, homogéneo y uniforme para todas las Comunidades Autónomas, habiendo transcurrido más de un año hasta el 2010 y no teniendo constancia esta Institución de ningún acuerdo adoptado hasta la fecha, por dicho Consejo Territorial en relación con el asunto planteado.

En la mayoría de los casos, la tramitación de los expedientes de estas personas fallecidas superaba ampliamente los plazos establecidos por la Ley, sin que mediara demora alguna o culpa de los interesados, por lo que es criterio de esta Institución que la Conselleria de Bienestar Social resuelva los citados expedientes, reconociendo las prestaciones económicas que hubieran correspondido a la persona dependiente, desde el día siguiente al de la solicitud hasta la fecha del fallecimiento, y se notifique a los familiares posibles causahabientes a fin de que éstos ejerzan lo que a su derecho convenga.

Por último, destacan también por su importancia las actuaciones relativas a las incompatibilidades entre los recursos del sistema, recogidas en la Orden de 5 de diciembre de 2007, en las que las personas solicitaban la compatibilidad entre el recurso de centro de día y la prestación económica por cuidados familiares, siendo criterio de esta Institución la necesidad de añadir, al régimen de compatibilidades, una cláusula que permita, en casos concretos, su flexibilización.

4.8. Derechos relativos a la Hacienda Pública

La actividad supervisora de la Institución del Síndic de Greuges respecto de las actuaciones de las Administraciones tributarias, encuentra su apoyo fundamental en la defensa de los derechos y garantías que la Constitución Española reconoce a las personas en general y a los contribuyentes que han de participar en el adecuado sostenimiento de las cargas públicas de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema tributario basado en los principios de legalidad y justicia tributaria.

El deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos es un mandato constitucional dirigido no sólo a las diferentes Administraciones Públicas, sino también y, muy especialmente, a los propios ciudadanos. Este deber constitucional supone para las personas, más allá de un genérico sometimiento a los preceptos constitucionales, una situación de sujeción y colaboración con las Administraciones tributarias cuyo interés público justifica la imposición de limitaciones legales al ejercicio de los derechos individuales, materializadas en una imprescindible actividad tributaria orientada a la efectiva realización de los tributos.

Por tanto, la actuación de las Administraciones Públicas en materia tributaria aparece configurada como una función administrativa necesaria para la implantación efectiva del sistema tributario justo al que se refiere el artículo 31 de la Constitución.

Las personas están obligadas a contribuir al sostenimiento de los gastos públicos y las Administraciones Públicas están investidas de potestades que deben garantizar la justicia del sistema tributario, procurando una justa distribución de la carga tributaria y evitando que lo que unos no paguen sea suplido por lo que paguen los demás. La organización y realización de una eficaz actividad administrativa tendente a la realización de los ingresos de derecho público es por tanto una consecuencia de la justicia del sistema tributario proclamada por el art. 31 de nuestra Constitución.

Ahora bien, el reconocimiento a las Administraciones tributarias de la potestad de ingresos de derecho público no puede entenderse separada del resto del ordenamiento jurídico y de los derechos y garantías de los ciudadanos en un Estado de Derecho.

En esta materia del Informe anual, dedicada a la Hacienda Pública, se reflejan las principales cuestiones suscitadas en las reclamaciones presentadas por las personas con motivo de alguna actuación de la administración tributaria.

La problemática, origen de la mayoría de las quejas, se repite sistemáticamente con pequeñas peculiaridades. Se constata que la mayoría de las quejas recibidas tienen por objeto a la hacienda local, como por ejemplo, desacuerdos con la facturación por suministro de agua y saneamiento, por recogida de basuras (principalmente por la aplicación de la tasa por la gestión de residuos urbanos o municipales), la aplicación de tasas, discrepancias surgidas con ocasión de la exacción del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (debido principalmente al cambio de titularidad del vehículo), la nueva revisión catastral que se ha producido durante el año 2008, 2009 y 2010 en la gran mayoría de los Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana, y como consecuencia los errores detectados en la misma, provocando su repercusión en la cuota que se ha de pagar en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles y, finalmente, desacuerdos en la aplicación de contribuciones especiales.

En el caso de las contribuciones especiales, habitualmente se trata de Ayuntamientos pequeños que ven en la aplicación de éstas la única forma de sufragar determinadas obras públicas.

Por otra parte, en cuanto a las quejas recibidas sobre la hacienda autonómica, vienen referidas mayoritariamente a los desacuerdos con comprobaciones tributarias efectuadas por la Administración Autonómica, especialmente, respecto a las liquidaciones del impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, en el impuesto sobre sucesiones y donaciones y, por último, la aplicación de la tasa por el servicio metropolitano de tratamiento y eliminación de residuos urbanos (TAMER).

Un importante número de quejas tramitadas a lo largo del año 2010 se refieren a la excesiva demora de las Administraciones en la devolución a las personas de los ingresos indebidos, tanto por lo que se refiere a los tributos locales como a los tributos cedidos a la Comunidad Valenciana. Estas disfunciones no sólo afectan a la tramitación de los expedientes sino también al pago de las cantidades adeudadas, circunstancias que ponen de manifiesto problemas de dotación de medios personales y materiales de las Administraciones y, además, según los tiempos que corren, de tesorería.

Realmente el ciudadano se sorprende de la rapidez y diligencia que la Administración emplea para recaudar los tributos y, por contra, de la pasividad de la misma Administración en dar cumplimiento a la obligación que le incumbe de devolver a los contribuyentes las cantidades que legalmente les corresponden. En efecto, en no pocas ocasiones el ciudadano se encuentra con verdaderas trabas administrativas para cobrar lo que es suyo y cuya demora le ocasiona evidente perjuicios que no siempre pueden verse compensados con el abono de intereses por parte de la Administración deudora.

Por otra parte, uno de los principios básicos que sin duda debe presidir la actuación de la Administración tributaria es el establecimiento de cauces que permitan el ejercicio pleno de los derechos del contribuyente y su participación en los procedimientos tributarios.

Con esta finalidad la actual normativa tributaria, en especial, la Ley General Tributaria 58/2003, de 17 de diciembre, que integra en su articulado el contenido de la Ley 1/1998, de 26 de febrero, de derechos y garantías de los contribuyentes (ley expresamente derogada por aquélla, en su disposición derogatoria única), refuerza las obligaciones de la Administración tributaria, tanto para conseguir una mayor celeridad en sus resoluciones como de completar las garantías existentes en los diferentes procedimientos.

Pues bien, en ocasiones, la pluralidad de Administraciones Públicas intervinientes en la gestión tributaria de los impuestos locales, determina una complejidad específica de la actividad administrativa de gestión que, a su vez, provoca numerosas confusiones en los contribuyentes, los cuales se encuentran con verdaderas dificultades para cumplir con las obligaciones fiscales que legalmente le han sido impuestas.

Paradigma de esta problemática es, por ejemplo, el impuesto sobre bienes inmuebles en cuya gestión concurre la Administración General del Estado y la Administración Local y que constituye en muchas ocasiones la principal fuente de financiación de algunos Ayuntamientos, lo que hace que las personas se encuentren ante un verdadero laberinto jurídico a la hora de presentar sus reclamaciones.

En ese sentido, a la complejidad en la gestión de los tributos anteriormente señalada debemos añadir la falta de coordinación que, en algunos casos, se produce entre los diferentes órganos de la Administración con competencia en la materia; circunstancia que nos lleva a poner de manifiesto, un año mas, la necesidad de potenciar e intensificar la cooperación y coordinación de las Administraciones intervinientes de modo que éstas

se acerquen realmente a las personas a las que deben servir, y que dichos principios se conviertan en verdaderos derechos de los ciudadanos a que la coordinación y colaboración se produzcan en la práctica.

4.9. 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 al Empleo Publico.

Concretamente, el artículo 23 establece el derecho fundamental que tienen las personas a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos; si bien este derecho comprende el de permanecer en los mismos y a desempeñarlos en condiciones de igualdad "con los requisitos que señalen las leyes".

Esta igualdad va referida no sólo al acceso, sino también a toda la relación funcionarial, por lo que se engloba en la temática del empleo publico el ingreso, la provisión de plazas y los derechos de los empleados públicos.

Por otro lado, la norma fundamental se refiere al régimen estatutario de los empleados públicos (artículos 103.3) y atribuye a las Administraciones Autonómicas, entre ellas la valenciana, el desarrollo legislativo y la ejecución del mismo (art. 148).

En este sentido, el artículo 49.1 de la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, por la que se aprueba el nuevo 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 art. 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 el ámbito del empleo público, a lo largo del año 2010, destacamos actuaciones que afectan al derecho de las personas al acceso al empleo público a través de las convocatorias de puestos vacantes; el nombramiento de empleados interinos y denuncias de empleados publicos por "mobbing" o acoso laboral. Si bien, por el importante número de quejas recibidas, destacamos las relativas a la provisión de puestos en comisión de servicios en el ámbito de la Administración Educativa y el retraso de abono de conceptos retributivos.

Respecto a la problemática de la provisión de plazas en comisión de servicios, hemos recomendado a la Conselleria de Educación que limitase, desde el principio, los supuestos de provisión de plazas mediante comisión de servicios, y ello, tanto con

respecto a la oferta de plazas a proveer mediante comisión de servicios, que no debería activarse en tanto no se resuelve previamente el mecanismo de provisión de plazas por el sistema ordinario del concurso, como con respecto a las situaciones a valorar o ponderar para adjudicar las plazas a proveer mediante comisión de servicios.

En el caso del retraso en el abono de determinados conceptos retributivos, hemos recomendado a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que, a la mayor brevedad, procediese a satisfacer las cantidades adeudadas a los/as Secretarios de los Juzgados de Paz.

4.10. Derechos relacionados con la prestación de otros servicios públicos por las Entidades Locales

Los expedientes de queja que versan sobre la adecuada prestación de los servicios públicos por parte de las Entidades Locales, ha continuado constituyendo uno de los principales ámbitos de intervención de esta Institución a lo largo del año 2010, poniendo de manifiesto, nuevamente, la importancia que la actuación de los Entes Locales reviste en la vida diaria de las personas y la preocupación que éstas demuestran a la hora de recibir unos servicios de calidad.

En este sentido, como venimos constantando en los últimos Informes anuales a Les Corts, las reclamaciones que día a día nos hacen llegar las personas de nuestra Comunidad en este sector, ya no encuentran tanto su causa en la falta de prestación de un determinado servicio, como en la disconformidad con la forma en la que se presta dicho servicio. Es este un ámbito, pues, en el que se pone de manifiesto como el ciudadano actual ya no se contenta con la mera prestación del servicio, sino que reclama activamente de la Administración que ese servicio le sea prestado con un nivel de calidad adecuado.

Analizando el contenido de los escritos de queja planteados por las personas que se han dirigido a esta Institución en 2010, se observa como uno de los principales motivos de reclamación continúa centrado en la adecuada prestación del servicio de suministro de agua potable. En relación con esta problemática, las personas siguen presentando quejas sobre la inexistencia o deficiente prestación del servicio, así como sobre los excesos cometidos por parte de la Administración o las empresas concesionarias a la hora de tarifar el consumo verificado.

Por otra parte, los expedientes de queja en materia de prestación de servicios por parte de las Entidades Locales han abarcado todos los ámbitos referentes a los mismos, extendiéndose de este modo, a las deficiencias observadas en las vías públicas locales, en los servicios de recogida de residuos sólidos urbanos o en las condiciones de realización de las obras públicas por parte de las autoridades municipales.

Como en ejercicios anteriores, en relación con los expedientes de ordenación y control del tráfico urbano, los ciudadanos nos han confiado la tramitación de sus quejas en

relación con la actuación sancionadora de los poderes locales en este ámbito y, en concreto, han centrado mayoritariamente sus reclamaciones en los defectos procedimentales que entienden que se producen en estos expedientes sancionadores.

De esta forma, suele ser habitual que las personas promotoras de los expedientes de queja se dirijan al Síndic de Greuges denunciando la actividad de las autoridades locales, al entender que las sanciones aplicadas no han tenido en cuenta la presencia de defectos formales en el procedimiento, como son la prescripción o caducidad de las actuaciones o la incorrecta notificación de las denuncias formuladas por los agentes de la autoridad, que impiden al ciudadano la impugnación de las mismas y le colocan en una situación de total indefensión.

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 2010

A continuación, pasamos a detallar las investigaciones incoadas de oficio por esta Institución en 2010:

Queja iniciada de oficio nº 1/2010 (expediente nº 100166), sobre la situación de pacientes oncológicos en el Hospital Doctor Peset.

A través de los medios de comunicación hemos tenido conocimiento de la situación de los pacientes oncológicos del Hospital Doctor Peset, los cuales, al parecer, sufren una demora de hasta siete horas para ser atendidos, y la espera de turno se realiza en una pequeña sala que tiene falta de ventilación y luz natural, ya que las ventanas se tapiaron en agosto de 2008 para crear una dependencia anexa a la Sección de Farmacia Hospitalaria.

A la vista de las actuaciones emprendidas por la Conselleria de Sanidad para mejorar la atención de los pacientes, acordamos el cierre del expediente, si bien rogamos a la Conselleria que mantenga informada a esta Institución sobre la aplicación y/o ejecución de las medidas adoptadas a fin de archivar, con carácter definitivo, el expediente abierto al efecto.

Queja iniciada de oficio nº 2/2010 (expediente nº 100196), sobre la asignación de plaza a una joven con discapacidad en un centro de día que permanecía cerrado.

Se ha tenido conocimiento, a través de los medios de comunicación, de que la Conselleria de Bienestar Social ha asignado una plaza a una joven en un centro de día que, según las informaciones aparecidas, se encuentra cerrado y no tiene fecha de inauguración, aunque su construcción concluyó en el año 2006.

Del informe remitido por la Conselleria de Bienestar Social se desprende que el centro de día en el que se asignó plaza a la joven entró en funcionamiento en la modalidad de centro ocupacional en abril de 2009 y que la joven a la que hace referencia la queja, ocupó plaza en la modalidad de centro de día el 3/02/2010, por lo que acordamos el cierre de la queja por solución del problema.

Queja iniciada de oficio nº 3/2010 (expediente nº 100197), sobre el cierre del Centro Especializado en Atención a Mayores de Pego durante los fines de semana.

Tuvimos conocimiento a través de los medios de comunicación, de la decisión adoptada por el director territorial de Alicante de la Conselleria de Bienestar Social, de cerrar el Centro Especializado de Atención al Mayor (CEAM) de Pego (Alicante), los fines de semana.

Este hecho suscitó la protesta de los delegados del consell que coordinan las actividades del centro, así como de los propios usuarios que se consideran engañados después de que hace unos años el colectivo se aviniese a cambiar su modalidad de Hogar del Pensionista a Centro Especializado de Asistencia al Mayor, con el supuesto fin de dinamizar la vida del colectivo.

Como consecuencia de esta situación, los portavoces del consejo de la Tercera Edad, han elevado un recurso de súplica a los responsables de Bienestar Social donde exponen que "el centro del CEAM supone el lugar de referencia para el ocio de la Tercera Edad, sobre todo de cara al fin de semana para acoger a un colectivo que no tiene otro sitio a donde ir".

Del informe remitido a esta Institución por la Conselleria de Bienestar Social, se desprende que el referido centro ha permanecido abierto todos los fines de semana en horario de 10h a 20h, por lo que acordamos el cierre de la queja.

Queja iniciada de oficio nº 4/2010 (expediente nº 100199), sobre comedores escolares.

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de que los centros docentes sostenidos con fondos públicos no habían recibido el importe de las ayudas de comedor escolar, y tras aceptar la Conselleria de Educación la resolución que le dirigimos para que estableciera los mecanismos necesarios para agilizar los pagos a los centros de los servicios complementarios de comedor escolar y regularizase el pago, procedimos al cierre y archivo del expediente abierto al efecto.

Queja iniciada de oficio nº 5/2010 (expediente nº 100207), sobre un presunto acoso psicológico a un menor por parte de su abuela.

Recibimos un escrito en el que se denunciaba el presunto maltrato psicológico que estaba padeciendo un menor de 8 años por parte de su abuela.

Del informe remitido a esta Institución por el Ayuntamiento de residencia del menor, se desprende que la situación familiar y de protección de menor está siendo atendida, de forma adecuada, desde los servicios especializados de atención a familia e infancia (SEAFI municipal), por lo que acordamos el cierre de la queja por actuación correcta de la administración.

Queja iniciada de oficio nº 6/2010 (expediente nº 100267), sobre la formación de los cuidadores no profesionales de la dependencia.

Se ha tenido conocimiento, a través de los medios de comunicación, que por parte de la Conselleria de Bienestar Social se ha realizado un envío de cartas a aquellos cuidadores no profesionales que ya tienen reconocida la prestación que contempla la Ley de Dependencia.

Según estos mismos medios, en la citada misiva se les recuerda a dichos cuidadores no profesionales que "en su día, usted firmó un compromiso personal de formación para mejorar sus conocimientos y habilidades en el cuidado de las personas en situación de dependencia".

Según ha tenido conocimiento esta Institución, en la Comunidad Valenciana se han programado 400 cursos los cuales son exclusivamente presenciales, lo cual obliga a muchos cuidadores a dejar desatendidos a las personas dependientes que están a su cargo.

Habiendo requerido el correspondiente informe a la Conselleria de Bienestar Social, seguimos con la tramitación del expediente.

Queja iniciada de oficio nº 7/2010 (expediente nº 100207), sobre la lista de espera del servicio de neuropediatría del Hospital La Fe de Valencia.

A través de los medios de comunicación, hemos tenido conocimiento de la situación de los pacientes de neuropediatría infantil del Hospital La Fe de Valencia.

Al parecer, los pacientes de neuropediatría del referido centro hospitalario sufren una demora de hasta un año en ser atendidos (la noticia se refería a 1800 niños/as que actualmente están en lista de espera). Se trata de niños/as que sufren diversas patologías: cefaleas, TGD, autismo, epilepsia, retrasos de aprendizaje, síndrome de hiperactividad, hemorragias cerebrales, etc.

Los medios de comunicación se refieren a la escasez de personal en el Servicio de Neuropediatría infantil del Hospital La Fe. Actualmente, trabajan un responsable y tres adjuntos (según indican el número de especialistas no ha variado en treinta años).

A la vista de las actuaciones emprendidas por la Conselleria de Sanidad para mejorar el funcionamiento del servicio de neuropediatría del Hospital La Fe de Valencia, acordamos el cierre del expediente, si bien rogamos a la Conselleria que mantenga informada a esta Institución sobre la aplicación y/o ejecución de las medidas adoptadas a fin de archivar, con carácter definitivo, el expediente abierto al efecto.

Queja iniciada de oficio nº 8/2010 (expediente nº 103473), sobre retrasos en intervención quirúrgica de una malformación de nacimiento en un hospital.

A través de los medios de comunicación, tuvimos conocimiento de la situación de una joven de 20 años de edad y vecina de Almoradí (Alicante) que estaba a la espera desde que tenía trece años para ser intervenida de una malformación de nacimiento que le ocasiona problemas físicos y psíquicos.

El problema radicaba en deformaciones de mandíbula (fisura palatina), nariz y falta de músculo en sus labios (labio leporino), lo cual le ocasiona una minusvalía del 42 % que arrastra desde su niñez sin que, hasta el momento, la Administración Sanitaria le hubiera dado soluciones.

Según estos medios de comunicación, esta malformación provocaba en la joven otros problemas de salud, así: no habla bien, ya que no puede coger suficiente aire por la nariz (debe acudir, casi a diario, al centro de salud para que le administren oxigeno), tiene problemas para masticar los alimentos, migrañas diarias, desórdenes hormonales, depresión, afecciones al riñon y pérdida de vista y audición.

A la vista de lo anterior, se estimó necesaria la apertura de una queja de oficio por lo que le solicitamos de la Conselleria de Sanidad información suficiente y, en especial, sobre la situación clínica de la joven, así como de las actuaciones que realizará la Administración Sanitaria para solucionar los problemas de salud que presenta la joven.

Queja iniciada de oficio nº 9/2010 (expediente nº 107340), sobre transporte escolar.

Las informaciones aparecidas en la prensa local sobre la posible decisión de la Conselleria de Educación de no subvencionar el servicio de transporte escolar, en estricta aplicación del criterio de lejanía contemplado en la Resolución de 31 de mayo de 2010, de la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes (DOCV nº 6282, de 4/06/2010) determinó que el Síndic de Greuges incoara de oficio la queja de referencia, cuya tramitación no ha concluido al tiempo de redactar el presente Informe anual a Les Corts.

Queja iniciada de oficio nº 10/2010 (expediente nº 105776), sobre una situación de desprotección y desescolarización de dos menores.

Esta Institución ha tenido conocimiento por una vecina de Oliva de la existencia de un menor de 8 años, con necesidades educativas especiales, que padece diversas patologías graves y permanentes, fruto, al parecer, de las relaciones entre hermanos, y que no ha asistido nunca a la escuela.

Asimismo, manifiesta que el niño se desplaza en un carrito de bebé ("con las piernas colgando") empujado por sus padres y en compañía de otro hermano también con dificultades y menor, y que esta situación es conocida por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Oliva.

Se ha requerido informe a la Conselleria de Bienestar Social, a la Conselleria de Educación y al Ayuntamiento de Oliva, del que se desprende que, por parte de la Conselleria de Bienestar Social, se han adoptado las medidas de protección necesarias, asumiendo la tutela y guarda de los menores. Por este motivo, se procede al cierre de la queja por solución del problema.

Queja iniciada de oficio nº 11/2010 (expediente nº 105857), sobre la presunta expedición irregular, por parte de distintos Ayuntamientos, de tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, así como el uso indebido de las mismas por personas distintas al titular.

Tras efectuar diversas diligencias de investigación, acordamos el cierre de la queja al comprobar que de la misma no se desprende que la actuación de los distintos Ayuntamientos (Valencia, Massanassa, La Pobla del Duc, Bétera y El Puig) hayan vulnerado alguno de los derechos, libertades o principios reconocidos en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía.

Queja iniciada de oficio nº 12/2010 (expediente nº 107340), sobre transporte escolar.

Esta Institución ha tenido conocimiento de que los 60 alumnos del CP "Rafael Altamira", que residen en la Urbanización Albaina, situada en el sector norte de Alicante, deben recorrer a pie los dos kilómetros y medio de distancia desde sus

viviendas al centro escolar, ya que, al parecer, la Conselleria de Educación ha determinado no subvencionar, en el recién iniciado curso 2010/2011, el servicio de transporte escolar (y que venía prestando en la última década), en aplicación estricta del criterio de lejanía que establece que para poder disponer de transporte escolar gratuito han de mediar, al menos, tres kilómetros de distancia al centro escolar.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, hemos recibido el informe requerido a la Conselleria de Educación, por lo que seguimos con la tramitación del expediente.

Queja iniciada de oficio nº 13/2010 (expediente nº 107341), sobre deficientes instalaciones docentes.

El Síndic de Greuges acordó la incoación, de oficio, de la queja arriba referenciada al tener conocimiento, por los medios de comunicación, de las múltiples deficiencias existentes, al parecer, en un colegio público con una antigüedad de más de 50 años, y que, en consecuencia, no reunía los requisitos mínimos exigidos para impartir una educación de calidad.

Al cierre del presente Informe anual a Les Corts, el expediente no ha concluido.

Queja iniciada de oficio nº 14/2010 (expediente nº 107546), sobre demanda de enfermero/a para atender a alumnos con necesidades educativas especiales en el medio escolar.

A fecha de cierre del presente Informe anual, no ha finalizado la queja incoada de oficio por el Síndic de Greuges al conocer por los medios de comunicación que un alumno con continuos ataques epilépticos precisaba ser atendido por personal especializado en enfermería.

Queja iniciada de oficio nº 15/2010 (expediente nº 107556), sobre la ejecución de medidas judiciales en medio abierto impuestas a menores en cumplimiento de la Ley Orgánica 5/2000 de responsabilidad penal de los menores.

Se ha tenido conocimiento, por haber aparecido en los medios de comunicación, de la situación económica por la que atraviesan distintas instituciones que mantienen contratos, convenios o subvenciones con la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas al objeto de llevar a cabo las medidas penales impuestas por los jueces de menores a jóvenes infractores, en aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, de Responsabilidad Penal de los Menores.

En la citada información, se hace mención no sólo a los problemas económicos, sino a la existencia de una “lista de espera” de menores pendientes de ejecución de las medidas dictadas por los jueces de menores.

Se ha requerido informe a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, así como a las entidades públicas y privadas sin ánimo de lucro a las que aquélla ha

subvencionado el programa de ejecución de medidas judiciales en medio abierto, a fin de esclarecer los hechos denunciados, encontrándose en la actualidad en tramitación.

Queja iniciada de oficio nº 16/2010 (expediente nº 107912), sobre las bandas juveniles en la Comunidad Valenciana.

A través de los diferentes medios de comunicación social, hemos tenido conocimiento de los diferentes datos suministrados por la Fiscalía, extraídos de los datos oficiales que ha elaborado, en torno a la presencia en la Comunidad Valenciana de un cada vez mayor número de hechos delictivos cometidos por menores pertenecientes (o cuanto menos vinculados) a una banda juvenil. Estas informaciones han vuelto a hacer presente un problema, el de la relación entre los binomios "juventud" y "violencia", en el que las Administraciones públicas de la Comunidad Valenciana tienen una importante labor preventiva que realizar.

Con la finalidad de tramitar el presente expediente de queja, se solicitará informe a la Conselleria de Educación, a la Conselleria de Bienestar Social y a la Conselleria de Justicia y Administraciones públicas.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos con la tramitación del expediente de queja.

Queja iniciada de oficio nº 17/2010 (expediente nº 108568), sobre el retraso en la tramitación y resolución de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía.

Se viene observando la presentación, en esta Institución, de quejas referidas a la gestión, por parte de la Consellería de Bienestar Social, del programa de Renta Garantizada de Ciudadanía. El motivo principal por el que se presentan las quejas se refiere al retraso importante en la tramitación y resolución de la referida prestación.

Se ha requerido informe a la Conselleria de Bienestar Social sobre la situación del trámite de las solicitudes presentadas y, en concreto, el número de solicitudes resueltas y pendientes de resolución, así como la situación de las líneas presupuestarias asignadas, encontrándose en la actualidad en tramitación.

Queja iniciada de oficio nº 18/2010 (expediente nº 108893), sobre la limitación de la capacidad deambulatoria a un invidente.

De acuerdo con la información aparecida en los medios de comunicación, se estaba limitando la capacidad deambulatoria de un invidente en el trayecto que realiza en el autobús urbano desde su vivienda al lugar donde ejerce su trabajo, al impedirle el conductor del autobús subir al mismo con su perro guía si el perro no va protegido con un bozal, siendo así, que la legislación vigente, al no tratarse de un perro potencialmente peligroso, no exige dicho requisito.

Comprobadas las medidas adoptadas por la empresa concesionaria del transporte urbano para evitar que estos lamentables hechos se vuelvan a repetir, acordamos el cierre del expediente.

Queja iniciada de oficio nº 19/2010 (expediente nº 109422), sobre la posible situación de desprotección de un menor.

Se ha recibido en esta Institución comunicación por parte de la Directora de un centro escolar de la ciudad de Alicante, referida a la posible situación de desprotección de un menor.

Requerido el correspondiente informe al Excmo. Ayuntamiento de Alicante, estamos a la espera de recibirlo para continuar con la investigación de estos hechos.

Queja iniciada de oficio nº 20/2010 (expediente nº 109426), sobre la Ordenanza Municipal de Mendicidad y Prostitución de Alicante.

Tuvimos conocimiento, a través de los medios de comunicación, de que el Ayuntamiento de Alicante iba a aprobar la Ordenanza Municipal de Mendicidad y Prostitución en Espacios Públicos.

Por ello, acordamos la apertura de una queja de oficio con la finalidad de conocer y recabar la información suficiente sobre la mencionada Ordenanza por si la misma pudiera afectar a derechos fundamentales de dos colectivos especialmente vulnerables, como son las personas en situación de mendicidad y las mujeres que ejercen la prostitución.

En la actualidad, estamos a la espera de recibir el informe requerido al Excmo. Ayuntamiento de Alicante.

Queja iniciada de oficio nº 21/2010 (expediente nº 109431), sobre instalaciones docentes compartidas por alumnos de Educación Primaria y ESO.

El problema, conocido por los medios de comunicación, de la situación en que se encuentran los alumnos de Educación Primaria y ESO, al tener que compartir las mismas instalaciones docentes por la demora en la construcción de un nuevo centro escolar, determinó la incoación de oficio de una queja dirigida a la Conselleria de Educación, a fin de determinar la veracidad o no de las afirmaciones periodísticas, encontrándose en tramitación.

A.2) Iniciadas en 2009 y en años anteriores

En cuanto a las investigaciones incoadas de oficio en el 2009 y en los años anteriores 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 4/2009 (expediente nº 090422), sobre vacunas contra el virus de papiloma humano.

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de la retirada de un lote de 75.000 vacunas de cáncer de cerviz, al parecer, tras el ingreso de dos niñas de 14 años en el Hospital Clínico de Valencia con dolor de cabeza y convulsiones los días 4 y 6 de febrero; ambas jóvenes habían recibido recientemente la segunda dosis contra el virus de papiloma humano (en adelante VPH).

Desde la Conselleria de Sanidad, la Dirección General de Salud Pública, suspendió temporalmente la campaña de vacunación.

Por su parte, el Ministerio de Sanidad inmovilizó el lote número NH52670 del que se han distribuido en España 75.528 dosis, de ellas 21.272 fueron adquiridas por la Administración Sanitaria Valenciana para repartirlas en el contexto de su programa de vacunación.

Finalizada la investigación, formulamos a la Conselleria de Sanidad las siguientes recomendaciones:

1.- Que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una asistencia sanitaria digna y adecuada mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas. Asimismo, para el caso de las menores a las que se refiere esta queja, le sugiero que, a la mayor brevedad, se establezca el diagnóstico y su severidad con el fin de ofrecerles la mejor opción de tratamiento.

2.- Que valore, en el ámbito de sus competencias, incrementar las actuaciones de carácter investigador al objeto de poder definir los riesgos y beneficios que supone para las mujeres la administración de la vacuna del VPH.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Sanidad sobre la aceptación, o no, de nuestras recomendaciones.

Queja iniciada de oficio nº 14/2009 (expediente nº 091431), sobre la denegación de la subvención por alquiler de vivienda de propiedad particular.

Atendiendo al elevado número de quejas que últimamente se están presentando contra las resoluciones denegatorias de la Conselleria de Medio Ambiente, Urbanismo, Agua y Vivienda, sobre las solicitudes de subvención por alquiler de vivienda de propiedad particular al amparo del Plan de Vivienda 2005-2008, consideramos oportuno incoar de oficio una queja.

Concluida la investigación, la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda aceptó nuestra recomendación consistente en que, en la medida de las disponibilidades reales que existan actualmente, se determine la llevanza de un registro

actualizado, a tiempo real, para evitar facilitar una información incierta o inveraz a la ciudadanía.

Queja iniciada de oficio nº 17/2009 (expediente nº 092698), sobre las molestias (fuertes olores) generadas por la planta de tratamiento de residuos sólidos urbanos ubicada en Les Canyades de El Campello.

Los medios de comunicación denunciaron de forma reiterada las importantes molestias y fuertes olores que están soportando injustamente los vecinos de El Campello, concretamente, los de la zona Cala d'Or, por la actividad desarrollada por la planta de tratamiento de residuos situada a tan sólo 2 km. de sus viviendas.

El Excmo. Ayuntamiento de El Campello y la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda han aceptado nuestras recomendaciones de que, dentro de su respectivo ámbito competencial, adopten los acuerdos que se estimen necesarios para lograr que se apliquen, cuanto antes, todas las medidas correctoras para eliminar los fuertes olores generados por la planta de tratamiento de residuos y que injustamente están soportando los vecinos afectados, cuyos derechos constitucionales a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.1), a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47), están siendo vulnerados.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos efectuando un seguimiento respecto al cumplimiento efectivo de nuestras recomendaciones hasta que las molestias desaparezcan por completo.

Queja iniciada de oficio nº 18/2009 (expediente nº 093446), sobre la presencia de menores en un espectáculo público de contenido erótico en Pilar de la Horadada.

Hemos acordado el cierre del expediente, al haber aceptado el Excmo. Ayuntamiento de Pilar de la Horadada nuestra recomendación consistente en que llevara a cabo las actuaciones interventoras que la legislación le encomienda para velar por los derechos de los menores de edad, tanto antes, como durante y después de la celebración del acto al que se refiere la presente investigación.

Queja iniciada de oficio nº 19/2009 (expediente nº 093549), sobre la prestación del servicio complementario de comedor escolar en un colegio público de Sant Vicent del Raspeig.

Los 130 alumnos del CP "Juan Ramón Jiménez" de Sant Vicent del Raspeig, tienen que cruzar, diariamente, la C/ Dr. Marañon para poder acceder al comedor escolar del CP "Azorín", ya que, pese a las reiteradas reivindicaciones del AMPA, no han logrado que la Conselleria de Educación dote al colegio de un comedor escolar.

A la vista de las medidas adoptadas por la Conselleria de Educación para solucionar el problema, pusimos fin a nuestra intervención.

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

Recibidos los informes requeridos a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana y al Excmo. Ayuntamiento de Valencia, acordamos el cierre de la queja dado que no apreciamos actuaciones administrativas irregulares

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

La Conselleria de Bienestar Social nos informó que ha iniciado conversaciones con el Ente Público Radiotelevisión Valenciana al objeto de emprender una campaña de publicidad basada en la producción de spots televisivos y su emisión en sus tres canales, que pueda contribuir a desestigmatizar las enfermedades mentales y, por consiguiente, contribuir a reforzar la imagen positiva de este sector de la población.

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.

Concluida la correspondiente investigación, recomendamos a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que adoptara las medidas necesarias para que, de modo paulatino, la plantilla de los Equipos Técnicos de menores se adapten a las exigencias contenidas en el apartado 3 de la LO 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, de acuerdo con la redacción dada al mismo por la Disposición Transitoria tercera de la Ley Orgánica 8/2006, de 4 de diciembre.

La Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas aceptó nuestra recomendación, por lo que acordamos el cierre del expediente.

B) QUEJAS INCOADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS

I. IGUALDAD

En el área de Igualdad se han formulado ante el Síndic de Greuges en el año 2010, un total de 14 quejas, frente a las 31 quejas presentadas en 2009.

A continuación haremos mención a las quejas más significativas que se han realizado desde esta área, y que pasamos a detallar.

En primer lugar, nos centraremos en aquéllas que se refieren a la desigualdad simbólica que padecen las mujeres y que subyace en el inconsciente de mujeres y hombres, la que se aprende en la familia, en la escuela, la que se transmite por la ideología, la religión, el lenguaje y, por ello, la más difícil de erradicar por ser casi imperceptible, invisible a los ojos de hombres y mujeres, y la que alimenta a las otras violencias, la directa y la estructural.

Debemos señalar que en materia de derecho de género no consideramos oportuno dividirlas por grupos o bloques, pues el derecho de género no se puede partir o dividir por materias, ya que la no discriminación es un concepto transversal a todas ellas. No obstante lo anterior, haremos alusión a los contenidos de las mismas.

En este sentido, y como ejemplo, traemos aquí la queja basada en los estereotipos y comportamientos sexistas entre mujeres y hombres, con especial énfasis en los libros de texto y material educativo.

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, sociales, en el ámbito laboral, ocio, etc. A través del lenguaje, en fin, adquirimos nuestra propia identidad y tenemos conciencia de lo que nos rodea.

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.

1. Utilización de iconos, estereotipos y lenguaje sexista en los libros de texto de educación primera, secundaria y bachillerato.

La interesada en el expediente de queja nº 092405, en calidad de presidenta de una asociación de mujeres, manifestaba que realizaron en el curso 2007/2008 un estudio con diferentes libros de texto de las editoriales más implantadas en la zona de la Vega Baja de la provincia de Alicante, con la finalidad de comprobar el grado de cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en cuanto a la presencia de mujeres en los libros de texto.

Según relata la interesada, comprobaron que se estaba incumpliendo la mencionada Ley de Igualdad, por lo que desde la asociación se realizó una campaña de cartas a las diferentes editoriales, así como ante la inspección educativa, el Instituto de la Mujer, el Ministerio de Igualdad, AMPAs, etc.

Nos refería que no se había avanzado en el cumplimiento de la Ley de Igualdad, ya que su artículo 24 establece la eliminación y rechazo a los comportamientos sexistas y estereotipos, con especial consideración a ello en los libros de texto y material educativo.

La autora de la queja nos aportó, junto con su escrito de queja, fotocopias de libros de texto en la que la mayoría de ellos, referidos a ESO y Bachillerato, están repletos de fotos y escritos masculinos, siendo la ausencia de mujeres la nota predominante cuando se habla de científicas, escritoras, pintoras, etc.

Hacía mención a que los libros de ciencias (física, química y biología) son eminentemente masculinos, y la mujer sólo aparece cuando hablan de sus órganos de reproducción.

Por otro lado, manifestaba que en los libros de ciencias sociales la presencia de mujeres en la historia es prácticamente inexistente y la explicación de los orígenes de la humanidad sólo tiene en cuenta a los hombres.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Educación, quien nos indicaba, entre otras cuestiones, que se aceptaban las peticiones de atender al máximo las actuaciones emanadas del artículo 24.2 de la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres sobre el papel de la administración educativa en el ámbito de su competencias, pero aceptándola en los términos establecidos en la normativa vigente, relativa a los currículos, libros de texto y demás materiales curriculares.

Es evidente que la administración educativa, a través de la inspección, tiene el deber legal de adecuar los textos educativos a los principios fundamentales reconocidos en nuestra Constitución y a la igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres recogidos en la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En concreto, el artículo 24 de la mencionada Ley establece que la administración educativa garantizará un igual derecho a la educación entre mujeres y hombres; para ello, las administraciones educativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, desarrollarán con tal finalidad las siguientes actuaciones:

"La eliminación y el rechazo de los comportamientos y contenidos sexistas y estereotipos que supongan discriminación entre mujeres y hombres, con especial consideración a ello en los libros de texto y materiales educativos".

La utilización del lenguaje influye en las oportunidades educativas que brinda el profesorado al alumnado, afecta a la relación entre ambos y fomenta o resta oportunidades. La fuerza de la palabra es poderosa, lo que se diga, cómo se diga y cuándo se diga puede llegar a afectar al mundo afectivo del alumno o alumna.

De igual manera sucede con las imágenes de los libros de texto, manuales y otro tipo de material didáctico, donde impera una iconografía masculina, y la actitud que prevalece es la de otorgar más relevancia a los varones; ejemplo de ello son las fotocopias de los libros de textos aportados por la promotora de la queja. Todo esto prepara a los hombres a ocupar la esfera pública, manteniendo una desigualdad en las tareas a desempeñar en un futuro por ambos sexos y en los valores que cada uno representa.

Se hace necesario que el alumnado, en el proceso de aprendizaje, encuentre ejemplos y ejercicios en sus asignaturas que incluyan sujetos femeninos y masculinos y, sobre todo, no utilizar el genérico masculino como englobador de los dos sexos porque con ello se sigue ocultando a las mujeres del lenguaje expreso y simbólico, lo que contribuye en la etapa del aprendizaje a mantener la desigualdad entre ambos sexos.

Los libros de texto, así como todo el material utilizado en las aulas, deben promover la utilización de ejemplos donde aparezcan mujeres y niñas no tradicionales o en actitudes pasivas, sino resolviendo cuestiones importantes.

En todo caso, hay que cuidar que, en los libros de texto, las figuras que representan alguna autoridad directiva, profesional, política o intelectual, no sean casi siempre masculinas o en una proporción claramente desigualitaria.

En este sentido, también se deben adecuar los libros a fin de que las ilustraciones sobre el cuerpo humano y su evolución incluyan imágenes de cuerpos femeninos y masculinos. Los materiales didácticos deben reflejar un equilibrio entre ambos sexos.

Debemos recordar que con el lenguaje oral y escrito también se construye la equidad de género. No se trata de nombrar o visualizar exclusivamente a uno de los sexos, sino de advertir que este mundo está formado por hombres y mujeres.

Estimamos oportuno sugerir a la Conselleria de Educación que, en cumplimiento del art. 24 de la Ley Orgánica de Igualdad y en la medida de sus competencias, proceda en los libros de texto y materiales didácticos que puedan incurrir en discriminación a adaptarlos a fin de que no contengan comportamientos y estereotipos que supongan discriminación entre mujeres y hombres.

La Conselleria de Educación nos remitió informe aceptando la sugerencia realizada por esta Institución.

2. Escasa aplicación de la Ley Orgánica de Igualdad entre Mujeres y Hombres en el ámbito de la educación y la cultura.

En este sentido, se presentaron las quejas nºs 090498 y 090542, que se acumularon, pues el contenido de las misma era idéntico.

Las autoras de las quejas manifestaban que existe una falta de aplicación real de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de Marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, solicitando que esta Institución realice una investigación ante las administraciones competentes y, en especial, ante las Consellerias de Educación y Cultura y las distintas Universidades de la Comunidad Valenciana, con el fin de conocer el alcance y cumplimiento de lo preceptuado en los arts. 23, 24, 25, y 26 de la mencionada Ley.

Desean centrarse en los artículos mencionados por considerar que la educación y la cultura son las herramientas fundamentales y el vehículo privilegiado para hacer extensivo el derecho a la igualdad, el cual es un derecho fundamental consagrado en nuestra Constitución y en diversos Textos Internacionales.

En base a ello, solicitamos informes a las Consellerias de Educación, Cultura y Deporte, y a las Universidades de la Comunitat Valenciana a fin de que nos informaran sobre la

falta de aplicación de la Ley Orgánica y, en concreto, las medidas adoptadas en cada Conselleria y en las Universidades a fin de hacer efectivo el Derecho a la Igualdad y a la no discriminación por razón de sexos, reconocido en la Constitución y en lo preceptuado en la Ley Orgánica de Igualdad.

A la vista de que no habían llegado los informes de la Universidad de Valencia y de la Universidad Miguel Hernández, reiteramos nuestra petición con fecha 1 de abril de 2010, enviándonos ambas Universidades los correspondientes informes solicitados, siendo trasladados a las interesadas a fin de que nos remitieran las alegaciones que considerasen oportunas, como así hicieron.

Asimismo, a la vista de los informes remitidos y de las alegaciones efectuadas por las interesadas, consideramos necesario solicitar una ampliación de informe a la Universidad de Alicante y a la Conselleria de Cultura.

Por otro lado, la Universidad Jaume I de Castellón, nos remitió su informe a mediados de noviembre de 2010, dando traslado del mismo a la interesadas para que realizasen las alegaciones que considerasen oportunas.

Una vez concluido el trámite de informes y alegaciones, procederemos a emitir la correspondiente resolución de la que esperamos dar cuenta el próximo año.

3. Puntos de Encuentro

Como viene sucediendo en años anteriores, el tema de Puntos de Encuentro ha generado diversas quejas por parte de las personas usuarias de los mismos. Se quejan, fundamentalmente, del trato recibido por las personas profesionales adscritas a los mismos, así como de sus informes.

Como hemos manifestado en algunas de las quejas, debemos hacer una pequeña reflexión acerca de estos centros, pues si realmente queremos que sean un espacio neutral e idóneo que favorezca y haga posible el mantenimiento de las relaciones del menor con su familia cuando, en un proceso de separación o divorcio, el ejercicio del derecho de visitas se ve interrumpido o bien es de cumplimiento difícil o conflictivo, debemos crear la confianza suficiente para que estos centros no se conviertan, todavía más si cabe, para los usuarios y usuarias, en un lugar de mayor sufrimiento e incomprensión del que ya tienen por razones de conflictividad familiar.

En este sentido, la autora de la queja nº 105349 nos exponía que es usuaria del Punto de Encuentro Familiar de Valencia, como consecuencia de la sentencia judicial que obliga a realizar las visitas de su hija menor con el padre y abuelos paternos en el mencionado centro; que venía recibiendo un maltrato institucional por el personal del Punto de Encuentro de Valencia y, en concreto, por la psicóloga del mismo, ya que mantenía hacia ella un trato degradante, con frases y expresiones impropias de una persona que trabaja en estos centros; que en multitud de ocasiones ha salido llorando del centro por

la actitud y comportamiento denigrante hacia su persona realizado por la mencionada trabajadora; que el comportamiento de la mencionada profesional ha sido amenazante y carente del más mínimo respeto, tanto hacia la promotora de la queja como hacia su hija.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Excmo. Ayuntamiento de Valencia, quien nos comunicó las actuaciones realizadas en relación a lo manifestado en la queja, en el sentido de que la intervención realizada por la profesional se hace en un contexto de neutralidad y con el objetivo de cumplir una sentencia judicial.

Advertíamos en nuestra resolución que gran parte de la problemática planteada en el escrito de queja deviene de la resolución judicial que obliga a realizar las visitas de la menor tanto con el padre como con los abuelos paternos, y en este punto, el Síndic de Greuges, por razones legales, no puede entrar a valorar ni las resoluciones judiciales ni aquellos documentos incorporados al procedimiento judicial.

Por otro lado, señalamos nuestra falta de competencia para analizar y valorar los informes psicológicos o de peritaje que realizan los profesionales adscritos a los Puntos de Encuentro.

Visto lo anterior, la cuestión aquí se ceñía a las manifestaciones inapropiadas, según nos alegaba la promotora de la queja, realizadas por la psicóloga del Punto de Encuentro de Valencia en las intervenciones que viene realizando con la usuaria. En este punto, nos resulta prácticamente imposible conocer si se produjeron frases o expresiones con contenido amenazador, máxime cuando ambas partes mantienen argumentos distintos sobre las mismas, no teniendo otro medio probatorio que certeramente nos lleve a una conclusión sobre la realidad de las situaciones que nos manifiesta la interesada en su escrito de queja.

Ahora bien, lo que la interesada nos alegaba era su malestar psicológico y emocional cada vez que acudía al Punto de Encuentro y se entrevistaba con la psicóloga y, ante esto, nos pronunciamos señalando que, desde esta Institución, se han venido realizando determinadas recomendaciones a los Puntos de Encuentro Familiar, entre ellos, al centro objeto de la queja, en el sentido de que se hace necesario que el personal que trabaja en estos centros atiendan a las usuarias con la sensibilidad que se requiere para tratar asuntos donde las emociones y los conflictos familiares están presentes en su vida diaria, y que afecta a lo más querido, que son las hijas e hijos.

Si realmente queremos que estos centros sean un espacio neutral e idóneo que favorezca y haga posible el mantenimiento de las relaciones del menor con su familia, cuando en un proceso de separación o divorcio el ejercicio del derecho de visitas se ve interrumpido, o bien es de cumplimiento difícil o conflictivo, debemos crear la confianza suficiente para que estos centros no se conviertan para los usuarios y usuarias, en un lugar de mayor sufrimiento e incomprensión del que ya tienen por razones de conflictividad familiar.

Es, además, obligación de estos centros no sólo el cumplimiento de la sentencia judicial, sino hacerla posible dentro de los cauces del entendimiento para todas las partes, cuidando al máximo las relaciones de las personas usuarias, pues el solo cumplimiento de la sentencia como único objetivo haría que estos centros perdieran su naturaleza y razón de ser. Es por ello por lo que deben esforzarse en encontrar cauces y métodos de intervención adecuados a fin de hacer posible que dichas resoluciones se cumplan de la manera menos traumática para quienes han de acudir a los mismos, pues ésa, y no otra, es la finalidad de dichos centros si lo que se pretende es normalizar las relaciones familiares en interés del bien superior que es la infancia.

Por lo expuesto, realizamos una recomendación al Excmo. Ayuntamiento de Valencia, en el sentido de que las actuaciones que se realicen en el Punto de Encuentro, y que se circunscribe concretamente a la supervisión de las visitas tuteladas con menores, se hagan por personal con la preparación y cualificación profesional suficiente y métodos de intervención adecuados a la materia que tratan, con la finalidad de que no suponga para las personas usuarias de los mismos un mayor sufrimiento del que ya vienen padeciendo por la conflictividad de sus relaciones personales y, en este sentido, cuiden al máximo la relación con los mismos.

II. USO DEL VALENCIANO

1. Introducción

Las quejas presentadas en 2010 relativas al uso del valenciano han sido 2.045, cantidad muy superior a las presentadas en los años anteriores (74 quejas en 2009; 119 quejas en 2008 y 96 quejas en 2007). Ello es debido al hecho de que han sido numerosas las quejas colectivas que nos han sido planteadas, fundamentalmente, a través de internet, sin que ello suponga que esta Institución considere que dicho incremento se deba a la existencia de un conflicto lingüístico, por cuanto la mayoría de las quejas examinadas vienen referidas a la discriminación del valenciano en las páginas web institucionales, y en las que el Síndic de Greuges en ocasiones no tiene más remedio que dar por admitidos los argumentos esgrimidos, sobre todo, por Alcaldes de pequeños Ayuntamientos en los que señalan la imposibilidad, en la actual coyuntura económica, de disponer de página web institucional bilingüe.

El contenido de estas quejas, en las que hemos tenido ocasión de pronunciarnos, es igual que el de años precedentes, y vienen referidas a la exclusión del valenciano en la rotulación de servicios públicos o en formularios, impresos, modelos oficiales que emiten las distintas Administraciones Públicas, y, en menor medida, en la pretensión de que la Administración Pública Valenciana observe el derecho de las personas a dirigirse y relacionarse, en territorio de la Comunitat Valenciana, en la lengua elegida por ellas,

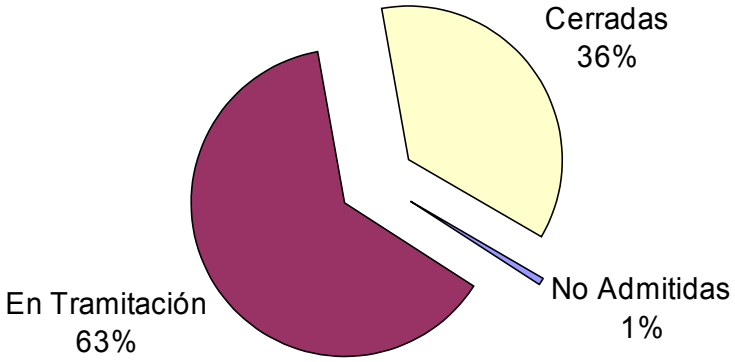
ya sea ésta el castellano o el valenciano, así como por la exigencia de que los trabajadores con dedicación a la atención al público posean los conocimientos suficientes de valenciano para atender, con normalidad, el servicio que tienen encomendado.

En la exposición del contenido de estas quejas, y en las que hemos dictado resolución, efectuando recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, no trascribimos literalmente los fundamentos de las mismas, sino que tras efectuar un resumen de las más significativas, nos remitimos a nuestra página web, en cuyo apartado correspondiente han sido publicadas a lo largo del presente año.

2. Uso del valenciano en cifras

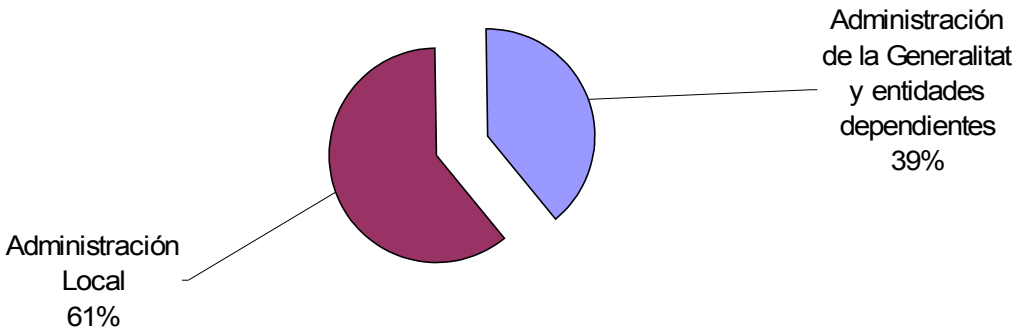
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	16
En Tramitación	1289
Cerradas	740
♦ Por solución	420
♦ Se solucionará	88
♦ Actuación Administrativa Correcta	85
♦ Otros Motivos	0
♦ Resoluciones	147
● Aceptadas	147
● No Aceptadas	0
Total Quejas	**2045**



2.2. Análisis cualitativo

Área de uso del valenciano	Quejas
Administración de la Generalitat y entidades dependientes	793
Administración Local	1252
Total área de uso del valenciano	**2045**



3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales

Esta Institución, como garante de los derechos fundamentales recogidos en el Título I de la Constitución Española y/o en el Título II del Estatuto de Autonomía y, entre ellos, los derechos lingüísticos de los valencianos, viene instando, tanto a la Administración Autonómica como Local y a las Corporaciones e Instituciones públicas que de ellas dependen, a que revisen los contenidos de sus respectivas páginas web, de forma que puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana, por lo que a lo largo del presente año hemos dirigido numerosas resoluciones a la Administración Pública para que adopten las medidas precisas (y presupuestarias) para adaptar los contenidos de sus respectivas páginas web al régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra Comunidad, aún cuando somos conscientes del esfuerzo económico que para pequeños Ayuntamientos supone la configuración de una página web, por lo que, en ocasiones, es preterida ante necesidades de más urgente atención.

Tal fue el denominador común de las quejas, entre otras, señaladas con los nº 092530 y acumuladas, 101972 y acumuladas ó 106620 y acumuladas, en las que los promotores denunciaban la exclusión del valenciano en las páginas web de diversas Consellerias: Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, Conselleria de Infraestructuras y Transporte o Dirección General de Promoción Institucional, etc.

Sustancialmente denunciaban bien que algunos contenidos no contemplaban el valenciano, circunstancia ésta que, indicaban, implicaba una vulneración del mandato estatuario contenido en el art. 5, que impone a todas las Administraciones Públicas Valencianas potenciar el uso del valenciano a fin de superar la desigualdad, todavía existente respecto al castellano y, en todas ellas, aún cuando, en vía de informe, nos dieron cuenta, desde los distintos departamentos a quienes nos dirigimos, de las actuaciones realizadas para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad vigente en la Comunidad Valenciana, les indicamos, a través de nuestras resoluciones, la manifiesta obligación de las Administraciones Públicas, tanto autonómicas como locales, de adecuar desde un punto de vista lingüístico las vías o medios de comunicación con las personas, y de facilitar las relaciones mutuas a través de la efectiva y real implantación de un régimen de cooficialidad de las dos lenguas, tal como establecen la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía y la Ley 4/1983, de Uso y Enseñanza del Valenciano; cooficialidad que entendemos debe quedar patente en todas las manifestaciones de la Administración Pública, desterrando cualquier forma de discriminación.

De ahí que en nuestras resoluciones hagamos hincapié en señalar que la exclusión del valenciano en las páginas web oficiales contradice, asimismo, los criterios de uso del valenciano en el ámbito administrativo de la Generalitat, aprobados en Ares del Maestre el 1 de octubre de 2003, que indican que los folletos informativos, páginas web, anuncios y revistas, habrán de hacerse, principalmente, en valenciano.

A los Ayuntamientos también nos hemos dirigido con idénticos pronunciamientos, aún comprendiendo que, en algunos casos, es inasumible la confección de páginas web

bilingües en estos momentos. Los Ayuntamientos de Bolulla, Torre de les Maçanes, Sant Vicent del Raspeig, Elda y El Fondó de les Neus (quejas nº 106773, 105914, 106276, 106265 y 106243, entre otras), por regla general vienen aceptando, al igual que la Administración Autonómica, las resoluciones que, en forma de recomendaciones, sugerencias o recordatorio de deberes legales les dirigimos para que, en la medida de su disponibilidad presupuestaria, promuevan las actuaciones necesarias para adaptar los contenidos de sus respectivas páginas web institucionales al régimen de cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana.

Esta Institución es consciente de que los recursos de que disponen los Ayuntamientos son limitados y es preciso racionalizarlos, pero la legislación vigente respecto al uso del valenciano es clara y no admite interpretación alguna, de ahí que, aún cuando esta Institución reconozca los esfuerzos de la Administración Pública Valenciana por adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad, no puede sino llamar la atención sobre el hecho de que la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano (Ley 4/1983, de 23 de noviembre) está vigente desde hace más de 25 años y que, en su Título Tercero, reconoce el derecho de todas las personas a ser informadas por los medios de comunicación sociales, tanto en valenciano como en castellano, y a utilizar indistintamente las dos lenguas, y que esta obligación, como no podía ser menos, ha de extenderse a las nuevas realidades tecnológicas, y la citada Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, en sus disposiciones transitorias, ya establecía un término de tres años para que las distintas áreas de la Administración Valenciana llevasen a término las disposiciones de ésta (término superado en exceso si tenemos en cuenta que la LUEV entró en vigor en el año 1983) para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística.

No obstante lo anterior, en ocasiones, en la tramitación de estas quejas surge otra cuestión sobre la que esta Institución no puede dejar de pronunciarse, y es cuando los expedientes de queja se inician a consecuencia de escritos dirigidos al Síndic de Greuges por las personas interesadas, íntegramente redactados en valenciano.

En consecuencia, y como garantía de los derechos reconocidos en la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, que establece en su art. 11 que en aquellas actuaciones administrativas iniciadas a instancia de parte y aquellos en las que haya otros interesados que así lo manifiesten, la Administración actuante habrá de comunicarles todo lo que les afecte en la lengua elegida, independientemente de la lengua en que se haya iniciado el procedimiento. De la misma manera, cualquiera que sea la lengua oficial empleada en los expedientes de oficio, las comunicaciones y el resto de actuaciones se habrán de hacer en la indicada por los interesados.

Y, en consecuencia, la remisión de informes de diversas Administraciones (autonómicas y locales) exclusivamente en castellano cuando la lengua elegida por los ciudadanos es el valenciano, determina que, en ocasiones, nos veamos obligados a formular, en nuestras resoluciones el recordatorio de deberes legales que la legislación vigente impone a la Administración Pública de respetar los derechos lingüísticos de las personas

y la obligación de utilizar, en todos los procedimientos administrativos, la lengua valenciana o castellana elegida por los administrados (queja nº 106745 y acumuladas).

4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano

En cuanto a la rotulación viaria, podemos poner como ejemplo la queja señalada con el nº 104925 y acumuladas, a los meros efectos procedimentales y por guardar identidad de contenido, venían referidas a la rotulación de la Plaça dels Estels de Alicante -municipio de predominio lingüístico valenciano según el art. 35 de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano-, exclusivamente en castellano, circunstancia ésta que los interesados consideraban una vulneración de la cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana, por lo que dirigimos una resolución al Ayuntamiento de Alicante cuyos términos pueden consultarse en nuestra página web.

En los casos en los que los valencianos interesan la mediación del Síndic de Greuges para que la Administración Pública, ya sea autonómica o local, realice la rotulación de sus vías o servicios públicos en valenciano, venimos recordándoles que la Ley 6/1991 de la Generalitat, de 27 de marzo, regula la señalización de las carreteras de la Comunidad Valenciana; el Real Decreto 334/1982, de 12 de febrero, prevé la señalización de vías de comunicación y la rotulación de los servicios públicos estatales en el ámbito de la Comunidad Valenciana; y el Decreto 145/1986, de 24 de noviembre, de la Generalitat, que regula la señalización de las vías de comunicación, las instalaciones y los servicios públicos en el ámbito de la Comunidad Valenciana, con el propósito de hacer efectiva la recuperación del valenciano en estos ámbitos.

Y este Decreto, en la disposición final primera, autoriza, a la entonces Conselleria de Educación y Ciencia, a dictar las disposiciones necesarias para su cumplimiento y, en este sentido, la Orden de 1 de diciembre de 1993 sobre el uso de las lenguas oficiales en la toponímia, la señalización de las vías de comunicación y en la rotulación de los servicios públicos en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana, establece en el art. 1 que *"(...) el criterio general de uso de las lenguas oficiales en la Comunidad Valenciana en la señalización de vías y servicios públicos habrá de atender al predominio lingüístico establecido en el Título Cinco de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano (...)"* y, en el art. 2 señala que *"(...) por mandato legal cuando se requiera la señalización en las dos lenguas, se dará prioridad a una lengua o a la otra según el predominio lingüístico del territorio en que se ubique la señal (...)"*.

Y estos fundamentos legales fueron los argumentos de la resolución que con ocasión de la queja nº 093242 dirigimos al Ayuntamiento de Sagunt, y cuyos términos pueden consultarse en nuestra página web, así como al Ayuntamiento de Cullera en la queja nº 104501, y a la Conselleria de Sanidad en la queja nº 100545.

5. Otros aspectos del uso del valenciano

La remisión de folletos impresos para adjuntar a la solicitud de inscripción de una sociedad, parcialmente bilingües, determinó la admisión a trámite de la queja nº

103820, y la emisión de folletos normalizados de conformidad con la pretensión del interesado, determinó el cierre y archivo del expediente, al igual que con la queja nº 093172, en la que la discriminación del valenciano en campañas publicitarias institucionales sobre "gripe A" o sobre las propiedades de las naranjas, se resolvió al comunicarnos la Conselleria de Sanidad que las citadas campañas habían sido traducidas al valenciano en su página web.

Por otra parte, la publicación de todas las normas (ordenanzas municiopales, presupuestos, etc.) del Ayuntamiento de Massalfassar en el Boletín Oficial Provincial en castellano, fue el núcleo central de la queja nº 104980, en la que dictamos también resolución (accesible en nuestra página web) y entre cuyos argumentos cabe destacar la convicción del Síndic de Greuges de que todos los impresos, formularios, modelos, etc. que utilicen, tanto la Administración Autonómica como Local, deben ser redactados en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana, ya que entendemos que la no adaptación de las estructuras administrativas a la cooficialidad lingüística comporta una limitación al ejercicio de los derechos lingüísticos de las personas y, en este sentido, la Administración Pública Valenciana ha de ser un referente y marcar la pauta del uso del valenciano y respetar los derechos individuales y de tolerancia, respeto y aplicación de la ley, ya que la interpretación lingüística de las dos lenguas es un derecho de todos los ciudadanos y comporta la obligación de los poderes públicos de facilitar los instrumentos necesarios para que así sea.

Finalmente, el derecho de las personas a elegir la lengua en la que desean relacionarse con la Administración Pública también fue objeto de análisis por el Síndic de Greuges y, a modo de ejemplo, en la queja nº 104678, expresamos en nuestra resolución al Ayuntamiento de Olocau la obligación de garantizar que, en los servicios públicos directamente dependientes de la Administración Pública Valenciana, se cuenten con los suficientes conocimientos de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado, de manera que no se produzca discriminación alguna.

III. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE

a) URBANISMO

1. Introducción

En este año 2010 nos han sido planteadas un total de 821 quejas, frente a las 203 presentadas por la ciudadanía en 2009 y las 196 en 2008.

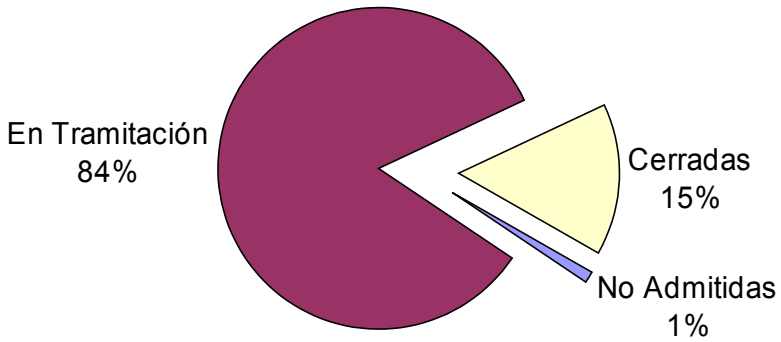
Como en años anteriores, vamos a dar cuenta de las quejas que consideramos de especial relevancia y que queremos destacar especialmente sobre la base de criterios de selección tales como haber afectado a un número importante de ciudadanos, su repercusión o trascendencia social, la reiteración, novedad 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

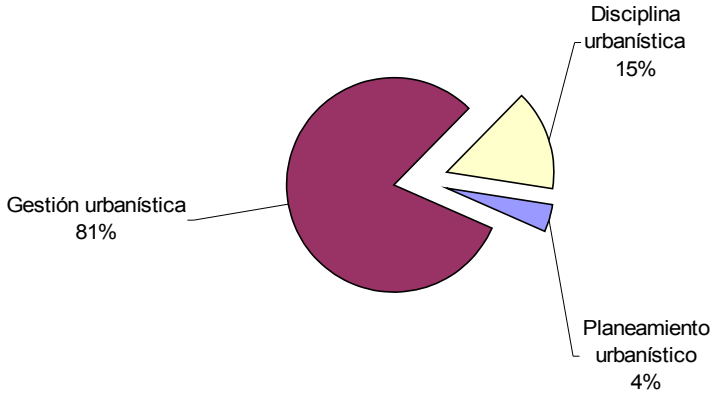
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	10
En Tramitación	685
Cerradas	126
♦ Por solución	67
♦ Se solucionará	12
♦ Actuación Administrativa Correcta	23
♦ Otros Motivos	0
♦ Resoluciones	24
● Aceptadas	21
● No Aceptadas	3
Total Quejas	**821**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Urbanismo	Quejas
Planeamiento urbanístico	31
Gestión urbanística	667
Disciplina urbanística	123
Total área de urbanismo	**821**



3. Planeamiento urbanístico

3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva

La disconformidad de los vecinos con el lugar escogido para el emplazamiento de una subestación transformadora energía eléctrica de alta tensión 220/20 Kw ha sido objeto de investigación en la queja nº 092832, tramitada con el Ayuntamiento de La Vila Joiosa y la Conselleria de Infraestructuras y Transporte.

Los vecinos, que llevaban reunidas más de 3.000 firmas de apoyo, no están de acuerdo con la concreta ubicación propuesta para dicha subestación porque dicho emplazamiento se encuentra junto al núcleo urbano, al lado de muchas viviendas habitadas y en una zona escolar, por lo que solicitan que la subestación se emplace en otro lugar más alejado del núcleo urbano.

Con el objeto de contrastar estas alegaciones, requerimos al Ayuntamiento de La Vila Joiosa y a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte de la Generalitat Valenciana (Dirección General de la Energía) que nos informaran sobre las distintas alternativas de emplazamiento analizadas y nos detallaran los motivos que impiden la ubicación de la subestación en una zona más alejada del núcleo urbano.

El Ayuntamiento de la Vila nos remite un informe elaborado por el Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos en el que se indica, entre otras cuestiones, que *"(...) la información requerida sobre alternativas de ubicación debe serlo o bien a la propia empresa o bien a la Conselleria o administración competente en el asunto (...)"*.

Por su parte, la Conselleria de Infraestructuras y Transporte nos expone que *"(...) el análisis de la idoneidad de la ubicación seleccionada por el titular de la instalación, así como el análisis de los aspectos ambientales correspondientes a la citada instalación corresponde, durante la tramitación del procedimiento administrativo al órgano urbanístico competente, representado por la Corporación Municipal, y al órgano ambiental correspondiente dependiente de la Generalitat (...)."*

En la fase de alegaciones a ambos informes, la asociación autora de la queja insiste en denunciar el importante rechazo social respecto al concreto emplazamiento proyectado para ubicar la subestación, habiendo presentado más de 4.500 firmas ante el Ayuntamiento, así como la contradicción en la que incurren ambas Administraciones Públicas, ya que, mientras que el técnico municipal considera que la elección de la ubicación de la subestación corresponde a la empresa eléctrica interesada o a la Administración Autonómica, la Conselleria de Infraestructuras y Transporte entiende que la elección corresponde al Ayuntamiento y a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda.

Así las cosas, ni el Ayuntamiento de La Vila Joiosa ni la Conselleria de Infraestructuras y Transporte han expresado algún motivo que impida la ubicación de la subestación en una zona más alejada del núcleo urbano.

En este sentido, y respecto al emplazamiento de la subestación, el Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos Municipal advierte, en el apartado número once de su informe, que *"(...) la parcela de la subestación propuesta quedaría situada a una distancia de 12 metros respecto a la parcela de uso residencial más próxima, a una distancia de 20 metros respecto a la parcela dotación de uso administrativo situada al otro lado del vial estructural a que ésta da frente y a una distancia de 66 metros respecto a la parcela dotación de uso docente más cercana (...)."*

El mismo técnico municipal también advierte que, aunque la actividad de subestación eléctrica no se encuentra incluida en el Decreto 54/1990, de 26 de marzo, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se aprueba el Nomenclátor de actividades molestias, insalubres, nocivas y peligrosas, *"(...) éste Nomenclátor no tiene carácter limitativo y dado que la actividad debe obtener la Declaración de Impacto Ambiental y de Utilidad Pública, se deberá someter al régimen de Licencia Ambiental, conforme a lo dispuesto en la Ley 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental (...)."*

La elección del emplazamiento más adecuado para ubicar la subestación eléctrica es esencial para evitar los futuros peligros y molestias (posibles incendios, explosiones o ruidos) que se pudieran producir a los vecinos colindantes.

Esta Institución es consciente de la necesidad de construir subestaciones de transformación de energía eléctrica para prestar un servicio de calidad a los ciudadanos y mantener su bienestar, así como permitir el crecimiento y desarrollo económico de las ciudades.

Del mismo modo, también somos sensibles a las dificultades técnicas y económicas que pueden concurrir para seleccionar el emplazamiento más adecuado o que más convenga para los intereses de la propietaria de la subestación eléctrica.

Ahora bien, en la elección del emplazamiento de una subestación eléctrica, hay que tener presente el límite infranqueable que constituyen los derechos constitucionales y estatutarios de los ciudadanos a la inviolabilidad del domicilio, a la protección de la salud, a un medio ambiente adecuado, seguro y sano, y a una vivienda digna.

Asimismo, queremos significar que el art. 17.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana dispone que "toda persona tiene derecho a gozar de una vida y un medio ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado."

En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de La Vila Joiosa y a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte que, a la vista del informe emitido por el ingeniero municipal respecto a los escasos metros de distancia existentes entre la parcela propuesta para ubicar la subestación eléctrica y otras parcelas de uso residencial y docente, estudien en profundidad otras alternativas posibles para emplazar dicha subestación en el lugar más adecuado para preservar al máximo los derechos

constitucionales a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.1), a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47).

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación de ambas administraciones públicas sobre la aceptación o no de nuestra recomendación.

Por otra parte, el autor de la queja nº 093269 expresaba su disconformidad con la decisión del Ayuntamiento de Vinaròs de ubicar un polígono industrial junto a su vivienda, ya que, a su juicio, dicho proyecto causará un importante impacto medioambiental en la zona, repercutiendo de manera negativa en la naturaleza del municipio.

Efectuada la correspondiente investigación, concluimos con la aplicación al presente caso de la Ley estatal 9/2006, de 28 de abril, sobre evaluación de los efectos de determinados planes y programas en el medio ambiente, toda vez que es necesario garantizar que las repercusiones previsibles sobre el medio ambiente de las actuaciones inversoras sean tenidas en cuenta antes de la adopción y durante la preparación de los planes y programas, en un proceso continuo, desde la fase preliminar de borrador, antes de las consultas, a la última fase de propuesta de plan o programa.

Este proceso no ha de ser una mera justificación de los planes, sino un instrumento de integración del medio ambiente en las políticas sectoriales para garantizar un desarrollo sostenible más duradero, justo y saludable que permita afrontar los grandes retos de la sostenibilidad como son el uso racional de los recursos naturales, la prevención y reducción de la contaminación, la innovación tecnológica y la cohesión social.

Por ello, recomendamos al Ayuntamiento de Vinaròs que, previamente a la aprobación de los instrumentos de planeamiento de desarrollo y programación del suelo destinado al polígono industrial, se realice la evaluación ambiental estratégica de la zona a fin de evaluar los efectos de su establecimiento, considerando en dicha evaluación incluso la alternativa cero. Estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación sobre la aceptación o no de nuestra recomendación.

Antes de concluir con este apartado, damos cuenta de la queja nº 092824, en la que se había solicitado a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda la innecesariedad de la declaración de interés comunitario para la implantación de la actividad de casa rural en suelo no urbanizable de Benissa, sin haber obtenido el resultado esperado.

Tras analizar la viabilidad jurídica de la pretensión formulada ante la Conselleria por la autora de la queja, esta Institución es consciente que la prestación del servicio de alojamiento en el medio rural o, si se prefiere, en zonas del interior de la Comunidad Valenciana, se ha convertido en una actividad turística importante, que, sin abandonar del todo en algunas zonas su carácter complementario, se está convirtiendo en actividad principal y medio de vida de quienes profesionalmente se dedican a ella.

Por otra parte, las motivaciones y exigencias del turista actual, sus gustos y necesidades, han producido un cambio sustancial en el concepto de turismo rural, al que no pueden ser ajenos los poderes públicos.

La Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda aceptó nuestra recomendación consistente en que se adoptaran las medidas oportunas para permitir que la autora de la queja pueda ejercer legalmente en su vivienda la actividad de casa rural en suelo no urbanizable.

3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento

Como en años anteriores, hemos emitido numerosas recomendaciones durante este año 2010, recordando 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 y programas urbanísticos.

Así, en relación con la queja nº 080817, de la que dimos cuenta el año pasado y que se encontraba en tramitación, el Ayuntamiento de La Nucía y la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda aceptaron nuestras recomendaciones en relación con el plan parcial y el programa de actuación integrada del Sector "La Serreta":

1.- Que no se lleven a cabo aprobaciones provisionales ni definitivas ni se ejecuten las determinaciones del PAI "La Serreta", sin que antes se acredite la existencia de recursos hídricos suficientes y bastantes mediante la obtención de informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar, y para el supuesto que éste fuese desfavorable, proceda a la revisión del acto administrativo provisional aprobatorio del mismo, en aquellos extremos, que pudieran tener carácter definitivo, tal cual pudiera ser la adjudicación de agente urbanizador del referido ámbito.

2.- Que igualmente se lleve a cabo la evaluación ambiental estratégica del ámbito objeto de desarrollo, previamente a dichas aprobaciones, en aras a evaluar cuales pudieran ser los efectos en el medio como consecuencia del desarrollo urbanístico programado.

3.- Que en el proyecto de reparcelación que se elabore, la vivienda del promotor de la queja, atendiendo al índice de ocupación, a la tipología edificatoria, a su armonización con el paisaje y a la regulación que la Ley Urbanística Valenciana contempla para las áreas semiconsolidadas y, en concreto, para cuando se trata de una vivienda unifamiliar aislada, pueda ser declarada compatible con el planeamiento aprobado y que en dicha en fase se excluya de dicho sector; ahora bien para el supuesto que, tras la ponderación referida, dicha vivienda resulte totalmente incompatible, la administración municipal, vía reparcelación, debe atender tal declaración de incompatibilidad mediante la institución jurídica del realojo.

4.- Que la retasación se ajuste estrictamente a lo establecido en la legislación urbanística atemperada por la Jurisprudencia del Tribunal Supremo, que al considerar como ley básica la Legislación de Contratos, considera ésta de aplicación desplazando la legislación urbanística en estos extremos y, por ende, se ajuste a los principios de la Jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y a las recomendaciones de la Unión Europea.

Además de la relevante cuestión de los recursos hídricos del planeamiento, también hemos investigado otros problemas relacionados con la tramitación de los planes urbanísticos tales como la dificultad de acceder a la documentación integrante de los mismos, los retrasos en su tramitación, la discrecionalidad del planeamiento y, por último, la implantación de usos provisionales contrarios a las determinaciones urbanísticas.

Así, en la queja nº 091543, en la que el autor de la misma relataba las dificultades para acceder a la documentación integrante del plan parcial del sector R5B en la urbanización Marina d'Or y del programa de actuación integrada "Les Amplaries", el Ayuntamiento de Oropesa del Mar ha aceptado nuestra recomendación en orden a que se conteste de forma motivada a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el autor de la queja en sus solicitudes de información urbanística y se adopten las medidas oportunas para garantizar el mayor acceso a dicha información, tanto en cuanto a la vista del expediente, como en cuanto a la entrega de la documentación que, en su caso, el promotor de la queja solicite.

Por otra parte, los autores de la queja nº 092164 manifestaban que los vecinos de San Felipe Neri, en Crevillent, venían reclamando durante más de veinte años el desarrollo del plan general de ordenación urbana (PGOU) que permitiera que los núcleos de población de San Felipe Neri, Las Casicas y El Rincón de los Pablos pudiesen acoger a sus vecinos y a sus hijos de manera ordenada pero suficiente.

Del mismo modo, expresaban que tampoco se había desarrollado un polígono industrial que permitiese la implantación de actividades que diesen oportunidades de trabajo y desarrollo para la población que reside en dicha pedanía y dentro del ensanche racional de la misma.

El Ayuntamiento de Crevillent aceptó nuestra recomendación consistente en que se agilizara la tramitación del plan general de ordenación urbana y que, en dicho instrumento, se atendiera el desarrollo urbanístico de San Felipe Neri de acuerdo con sus necesidades, dando con ello satisfacción a la petición formulada por el promotor del presente expediente de queja.

En cuanto a la discrecionalidad del planeamiento, la autora de la queja nº 100486 denunciaba que varios proyectos urbanísticos impulsados por el Ayuntamiento de Mutxamel iban a provocar la destrucción de su vivienda, la cual estaba afectada por el proyecto de urbanización y apertura de la avenida Enric Valor, el plan parcial de

reforma interior 1c-Convent Sant Francesc y el plan especial Hort de Feraz, unidad de ejecución 1.

En contestación a nuestro requerimiento de informe, el Ayuntamiento de Mutxamel nos remite un dictamen elaborado por el arquitecto municipal en el que nada se dice respecto a la contestación a los escritos presentados por la autora de la queja ni tampoco sobre las distintas alternativas de trazado de la calle que han sido analizadas por los servicios municipales para intentar salvar su vivienda.

Así las cosas, si bien es cierto que la decisión discrecional sobre el trazado de la calle corresponde al Ayuntamiento de Mutxamel, no lo es menos que, para evitar que esta discrecionalidad se convierta la arbitrariedad proscrita por el art. 9.3 de la Constitución Española, resulta de todo punto necesario que el Ayuntamiento explique las distintas alternativas de trazado analizadas, detallando los distintos motivos a favor o en contra de cada alternativa para demostrar que la finalmente elegida es la que mejor se acomoda a los intereses generales del municipio y la que más protege la vivienda de la autora de la queja.

El Ayuntamiento de Mutxamel no aceptó nuestra recomendación en punto a que explicara las distintas alternativas de trazado de la calle analizadas, entre ellas, la que va en línea recta desde la Avenida de Valencia y que detallara los motivos a favor o en contra de cada alternativa para demostrar que la finalmente elegida es la que mejor se acomoda a los intereses generales del municipio y la más respetuosa con la vivienda de la autora de la queja.

Por último, respecto a los usos provisionales no permitidos por el plan general de ordenación urbana, una comunidad de vecinos de El Campello presentó la queja nº 105842 expresando su desacuerdo con la decisión del Ayuntamiento consistente en permitir que la empresa concesionaria del servicio de recogida de residuos sólidos utilice, durante más de 4 años, un solar municipal enclavado en plena zona residencial, para depositar los contenedores de basura, papeleras y demás utensilios empleados en el servicio, toda vez que, a su juicio, ello ponía en grave riesgo la salud de los vecinos colindantes.

Durante la investigación de esta queja comprobamos que el técnico municipal reconocía la necesidad de habilitar otro almacén para poder depositar los contenedores, de forma tal que el solar pudiera ser destinado al uso urbanístico efectivamente asignado por el plan general de ordenación urbana (PGOU).

La cuestión central planteada en la queja giraba en torno a la provisionalidad de la situación, que el Ayuntamiento afirmaba que era temporal y que los vecinos consideraban que ya había pasado mucho tiempo, más de 4 años, para haber puesto fin a la situación y haber destinado el suelo al uso urbanístico que le atribuye el PGOU.

El Ayuntamiento de El Campello aceptó nuestra recomendación de que adoptara las medidas que estimara oportunas para habilitar otro almacén al que trasladar el depósito

de materiales con el objeto de hacer efectivo el uso urbanístico asignado al solar por el PGOU.

3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural

La asociación ecologista autora de la queja nº 093557 manifiesta que había presentado un escrito ante la Conselleria de Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana y ante el Ayuntamiento de Alcoy, solicitando la adopción de diversas medidas en relación con la protección del Castillo de Barxell, bien declarado de interés cultura, y que no había recibido ninguna contestación.

Admitida a trámite la queja, preguntamos a ambas administraciones públicas los motivos justificativos de la falta de contestación a los escritos presentados por la asociación ecologista.

Por un lado, la Conselleria de Cultura y Deporte nos informó que la Directora General de Patrimonio Cultural Valenciano contestó a la referida solicitud indicando que *"(...) pese a la precariedad de la situación en la que se encuentra el inmueble monumental que amenaza la persistencia y conservación de sus partes consustanciales (...) no se tiene constancia en este Centro Directivo de que por la propiedad se haya abordado actuación alguna (...) por lo que por este Centro Directivo y por el Ayuntamiento de Alcoy podría promoverse la ejecución de la resolución administrativa adoptada en su día en cumplimiento del deber legal de conservación, confiriéndose formalmente por el presente escrito al interesado el plazo de tres meses para el inicio material de los trabajos (...) bajo apercibimiento que de no realizarse estas obras de mínimos, se podrá proceder a su ejecución subsidiaria a costa del interesado, previa exacción provisional de su importe (...)."*

Por otro lado, el Ayuntamiento de Alcoy, sin concretar si efectivamente contestó o no al escrito presentado por la autora de la queja, nos dice, sin más detalle, que *"(...) se está pendiente del inicio de actuaciones (...)."*

En la fase de alegaciones a ambos informes, la asociación ecologista insiste en la necesidad de actuar con rapidez ante el grave peligro de derrumbe del bien de interés cultural y pone de manifiesto la falta de concreción de las actuaciones que va a adoptar el Ayuntamiento y el momento temporal en que las mismas se van a llevar a efecto.

Así las cosas, la Ley 4/1998, de 11 de junio, de Patrimonio Cultural Valenciano (en adelante, LPCV), impone la obligación a la Conselleria de Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Alcoy de colaborar estrechamente entre sí para proteger el bien de interés cultural "Castillo de Barxell".

De una parte, el art. 4.2 de la LPCV relaciona las competencias del Ayuntamiento de Alcoy en esta materia:

a) Adoptar las medidas cautelares necesarias para evitar el deterioro, pérdida o destrucción de los bienes del patrimonio cultural.

b) Comunicar a la administración de la Generalitat cualquier amenaza, daño o perturbación de su función social de que sean objeto tales bienes, así como las dificultades y necesidades de cualquier orden que tengan para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 4/1998.

c) Ejercer las demás funciones que expresamente les atribuye la Ley 4/1998, sin perjuicio de cuanto establece la legislación urbanística, medioambiental y demás que resulten de aplicación en materia de protección del patrimonio cultural.

De otra parte, el art. 4.3 de la LPCV atribuye a la Conselleria de Cultura y Deporte la obligación de prestar asistencia técnica a las demás administraciones públicas valencianas y establecer los medios de colaboración con ellas.

Ante el incumplimiento por parte de los propietarios del bien de interés cultural de su obligación de custodiarlo y conservarlo adecuadamente a fin de asegurar el mantenimiento de sus valores culturales y evitar su pérdida, destrucción o deterioro (arts. 5.1 y 18.1 de la LPCV), la Conselleria de Cultura y Deporte puede ordenar su ejecución subsidiaria por la propia Administración, siendo el coste íntegro de dichas actuaciones con cargo al obligado (art. 19.1 de la LPCV).

Asimismo, el Ayuntamiento de Alcoy puede incoar un expediente para la declaración de la situación legal de ruina del inmueble declarado de interés cultural (art. 40.1 de la LPCV), pudiendo dar lugar dicha incoación a la expropiación del mismo por parte del Ayuntamiento o de la Conselleria de Cultura y Deporte (art. 21.2 LPCV).

Finalmente, el incumplimiento del deber de conservar el bien de interés cultural constituye una infracción grave cuya sanción y tramitación del correspondiente procedimiento corresponde a la Conselleria de Cultura y Deporte (art. 103 LPCV).

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, a la Conselleria de Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Alcoy.

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.

A mayor abundamiento, el art. 12 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana dispone 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.

En la actualidad, estamos a la espera de comprobar la efectiva aceptación de la recomendación dirigida a la Conselleria de Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Alcoy para que, de forma coordinada y dentro de su respectivo ámbito competencial, se proceda, ante el incumplimiento del deber legal de conservación del Castillo de Barxell, a la ejecución subsidiaria, a cargo de la propiedad del inmueble, de los trabajos de conservación que eviten el arruinamiento del bien de interés cultural, incoando el correspondiente expediente sancionador por la comisión de una infracción grave y valorando el ejercicio de la potestad expropiatoria por constituir causa de interés social para la expropiación el peligro de destrucción o deterioro del bien.

4. Gestión urbanística

El complicado y conflictivo tema de la ejecución y desarrollo de los planes urbanísticos también han constituido el objeto de muchas quejas presentadas en el 2010, entre las que destacamos las siguientes:

a) discrepancias con la ejecución de un proyecto de reparcelación en Sant Joan d'Alacant, Elx y Bigastro,

b) la carecencia de infraestructuras de urbanización –agua, luz, alcantarillado, etc.- en una zona de los municipios de Oliva, San Miguel de Salinas, El Verger y Benissa,

c) la aprobación de un programa de actuación aislada en Cocentaina para permitir la ejecución de una previa licencia de obras concedida y culminar la urbanización del vial de la parcela;

d) la falta de contestación a las alegaciones presentadas contra un proyecto de reparcelación en Ador y la escasa información recibida en relación al estado de tramitación de un proyecto de equidistribución en La Vila Joisa;

e) el retraso en la terminación de unas obras de urbanización promovidas por el Instituto Valenciano de la Vivienda S.A., que ponían en grave riesgo a los alumnos de un colegio en Alicante;

En cuanto a la queja del año pasado nº 090246, que se encontraba en tramitación, el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant ha aceptado nuestra recomendación de que respecto al proyecto de reparcelación de la UA-6 Polideportivo, tuviera en cuenta el contenido del informe pericial aportado por el autor de la queja, incrementándose el importe de las indemnizaciones reconocidas.

Por otro lado, el representante de una agrupación de interés urbanístico del Sector MR-10 "La Vila de la Marina" de Elche, presentó la queja nº 104474, manifestando que el Ayuntamiento en Pleno acordó establecer la gestión indirecta para el desarrollo del programa de actuación integrada del Sector MR-10 (La Marina) del Plan General y aprobar las bases particulares que regirían el concurso para la elección del agente urbanizador.

La agrupación de interés urbanístico presentó una propuesta de programa de actuación integrada que fue desestimada por el Ayuntamiento, declarando desierto el procedimiento de gestión indirecta para el desarrollo del Sector MR-10 de la Marina. Contra el rechazo de su propuesta, interpusieron un recurso de reposición que nunca fue contestado expresamente.

En la actualidad, estamos a la espera de recibir la correspondiente contestación del Ayuntamiento de Elche sobre la aceptación de nuestra recomendación en orden a que se dicte resolución expresa contestando al recurso de reposición presentado por la agrupación de interés urbanístico.

En idéntica situación nos encontramos en la queja nº 105567, en la que recomendamos al Ayuntamiento de Bigastro que facilitara toda la información posible a la autora de la queja en relación con los siguientes hechos: en 2003, el Ayuntamiento comenzó la realización de un plan general de ordenación urbana que afectaba a unos terrenos de su propiedad, manifestando que aportó 2.508 m^2 y que el Ayuntamiento se quedó con la mitad, con el compromiso de pagarle una indemnización; la autora de la queja se dirigió al Registro de la Propiedad y pudo comprobar que sólo constaban los gastos de urbanización por un importe de 59.000 €, cuando, según la interesada, deberían aparecer los gastos de urbanización menos la indemnización municipal.

Por otra parte, respecto al no menos grave problema de falta de terminación de las infraestructuras urbanísticas necesarias para prestar los servicios de agua, luz, alcantarillado, pavimentación de las vías públicas, en la queja nº 090442, la propietaria de una parcela con edificación en al área de Bassetes, unidad de ejecución nº 7, en Oliva, ha interesado reiteradamente el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en los arts. 153 y siguientes del Plan General de Ordenación Urbana de Oliva, ya que la zona se encuentra sin alcantarillado, sin alumbrado público, con una acequia en malas condiciones higiénico-sanitarias, etc.

El Ayuntamiento de Oliva no ha aceptado nuestra recomendación consistente en que se procurara establecer un calendario aproximado de trabajo con el objeto de evitar que se dilatara en exceso el desarrollo urbanístico de la unidad de ejecución nº 7.

Por otro lado, los autores de la queja nº 080932 señalaban que se había construido una urbanización en San Miguel de Salinas, en suelo rústico no urbanizable común, sin que se hubiera aprobado el plan general de ordenación urbana o el correspondiente plan parcial. Asimismo, indicaban que no existía proyecto de urbanización ni licencia de obra ni parcelación urbanística aprobada.

Como consecuencia de todo ello, dicha urbanización se encontraba sin suministro de agua potable, sin red de canalización adecuada ni depuradora. Los interesados manifestaban que no pueden formalizar la escritura de propiedad, al haber denunciado las irregularidades y exigido al promotor que procediera a subsanar las deficiencias detectadas.

Concluida la investigación, estamos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de San Miguel de Salinas sobre la aceptación o el rechazo de nuestras recomendaciones:

a) valore la conveniencia de instruir el correspondiente expediente de responsabilidad patrimonial, de oficio, a fin de determinar la concurrencia o no de los presupuestos necesarios para reconocer o determinar la existencia de la acción de responsabilidad conforme al artículo 106.2 de la Constitución Española, y tendente a resarcir, en su caso, los daños y perjuicios ocasionados a los interesados;

b) la imposibilidad de repercutir a los propietarios los costes de mantenimiento y conservación de las obras de urbanización de las viviendas objeto del presente expediente, en la medida en la que su abono corresponde, de acuerdo con la legislación aplicable, al promotor de las obras de urbanización.

Asimismo, la comunidad de propietarios autora de la queja nº 092537, denunciaba la falta de terminación de las infraestructuras de una urbanización en el municipio de El Verger, a pesar que las viviendas están habitadas desde el 2005, y por ello, continúan recibiendo luz provisional de obra, cuyo contrato pronto se cumplirá y, probablemente, corten el suministro.

Los vecinos afectados expresan, además, que el urbanizador ha realizado de forma deficiente las obras de alcantarillado y que, cada vez que llueve, se inunda la planta baja del edificio y sale el agua a presión por el inodoro y la ducha; llevan varios años pagando el impuesto sobre bienes inmuebles y, sin embargo, a día de hoy, aún no se les ha concedido la cédula de habitabilidad, por lo que no pueden contratar el suministro de energía eléctrica.

El Ayuntamiento de El Verger ha aceptado nuestra recomendación de que adopte de oficio cuantos actos administrativos sean necesarios, incluso de carácter forzoso, para corregir las irregularidades descritas, las cuales están perjudicando a la ciudadanía afectada y, en tal sentido, finalice las obras de urbanización y otorgue la licencia de primera ocupación a la promotora de la queja y demás vecinos afectados.

Por otro lado, el autor de la queja nº 092908 nos refiere que ha abonado a la empresa urbanizadora las cuotas de urbanización y las obras de una calle de Benissa no han concluido, ya que la misma sigue sin estar asfaltada.

La persona afectada insiste en que los excesivos retrasos en que está incurriendo la empresa urbanizadora en culminar la pavimentación de la calle le están generando un

grave perjuicio al no poder acceder a su vivienda porque dicha calle se encuentra en un estado absolutamente intransitable.

En este contexto, recordamos que el art. 143 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV), relativo a las penalidades por incumplimiento del urbanizador, dispone que *"(...) la demora injustificada durante la realización y terminación de las obras, salvo las prórrogas que procedan, será objeto de análogas penalidades a las previstas en la legislación general de contratación administrativa relativa al contrato de obras (...).*

Asimismo, el art. 165.2 de la LUV señala que *"(...) el propietario que contribuya a las cargas de la urbanización podrá exigir que el urbanizador la ejecute con la diligencia de un buen empresario y que la administración actuante tutele la actuación (...)."*

Terminada la tramitación de las actuaciones, el Ayuntamiento de Benissa aceptó nuestra recomendación para que adoptara las medidas oportunas con el objeto de evitar los retrasos de la empresa urbanizadora y agilizar al máximo la terminación de las obras de urbanización, entre ellas, la pavimentación de la calle de acceso a la vivienda del autor de la queja.

Cambiando de problemática, el autor de la queja nº 082900 nos exponía que el Ayuntamiento de Cocentaina le concedió una licencia de obras para proceder a la realización de determinadas actuaciones en una finca de su propiedad y que la falta de urbanización de una calle le impedía concluir dichas obras, lo que le generaba un perjuicio considerable.

Finalmente, el Ayuntamiento de Cocentaina no ha aceptado nuestra recomendación de que iniciara los expedientes urbanísticos correspondientes para resolver la situación creada al promotor de la queja, esto es, procediera a tramitar un programa de actuación aislada para obtener los terrenos afectos a suelo dotacional público que confiriesen la condición de solar a los terrenos del promotor de la queja, de conformidad con la licencia de edificación que le fue inicialmente otorgada; sin perjuicio de hacer uso de cualquier otra técnica urbanística que conduzca al mismo fin, cual pudiera ser una ocupación directa con reserva de aprovechamiento, o cualquier otro acuerdo que pudiera establecerse con los propietarios de los terrenos necesarios para poder obtener tales terrenos y ultimar las obras de urbanización pendientes de ejecución.

En cuanto a la falta de respuesta a las alegaciones formuladas frente a un proyecto de reparcelación tramitado por el Ayuntamiento de Ador, el autor de la queja nº 091297 expresaba que la parte de su propiedad que quedaba fuera del ámbito de delimitación del proyecto de reparcelación ha quedado sin acceso posible, y que, a pesar de que ha puesto en conocimiento del Ayuntamiento dicha situación en varias ocasiones, no ha recibido contestación administrativa alguna al respecto.

El Ayuntamiento de Ador ha aceptado nuestra recomendación en orden a que se proceda a resolver expresamente las alegaciones formuladas por los promotores de la

queja, motivando el sentido de tal resolución, decidiendo cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, se han planteado en sus diversos escritos, tanto respecto del canal de riego como del acceso a su propiedad.

En relación con la queja nº 100298, una asociación de vecinos nos indicaba que había solicitado una reunión con los responsables políticos y técnicos municipales sobre el estado de tramitación de la programación de la unidad de ejecución nº 2 del plan parcial sector 14 "Platja-Port" de la Vila Joiosa, sin haber recibido ninguna contestación municipal.

Una vez comprobados estos hechos, recomendamos al Ayuntamiento de La Vila Joisa que, en contestación a la solicitud presentada por la asociación autora de la queja , se mantenga, lo antes posible, una reunión de trabajo sobre el estado de tramitación de la programación de la unidad de ejecución nº 2 del plan parcial sector 14 "Platja-Port", habiéndose aceptado nuestra recomendación.

Por otra parte, un centenar de padres y madres del colegio público nº 54 de Alicante y de vecinos de la zona, formularon la queja nº 101322 denunciando las enormes dificultades que injustamente están soportando todos los días para acceder al colegio, debido al barrizal que se forma cada vez que llueve y a los numerosos obstáculos existentes en la vía pública como consecuencia de la paralización de las obras de urbanización de la zona impulsadas por el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A., que están poniendo en grave peligro la salud e integridad de los menores, padres y vecinos.

Concluida la correspondiente investigación, tanto el Ayuntamiento de Alicante como la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.), aceptaron nuestra recomendación consistente en que, dentro de su respectivo ámbito competencial, adoptaran con urgencia todas las medidas que estimaran oportunas para acelerar la rápida finalización de las obras de urbanización, cuya paralización estaba poniendo en peligro la salud e integridad de los menores escolares y los vecinos de la zona.

5. Disciplina urbanística

En relación con los incumplimientos de la normativa urbanística, las razones justificativas de las quejas tramitadas en 2010 las 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 090814, se denunciaba que se había solicitado al Ayuntamiento de La Vila Joiosa, sin éxito alguno, información en aras al posible ejercicio de la acción pública en materia urbanística en relación con las obras de restauración y actividad, en su caso autorizable, que se estaban llevando a cabo en una finca de la partida El Secanet.

Admitida a trámite la queja, informamos al Ayuntamiento que, en materia de información urbanística, el art. 559.1 del Decreto del Consell 67/2006, de 19 de mayo, por el que se establece el Reglamento de Ordenación y Gestión Territorial y Urbanística Valenciana (en adelante, ROGTU) señala que, dentro de sus respectivas competencias, la Administración de la Comunidad Autónoma y los Municipios, así como las mancomunidades, consorcios y gerencias de urbanismo, deben adoptar las medidas necesarias para:

a) Garantizar el mayor acceso a la información urbanística a todas las personas, físicas y jurídicas, sin necesidad de que acrediten un interés determinado y con garantía de confidencialidad de aquellos datos que pudieran afectar al honor o intimidad personal o familiar, o contengan información personal sobre datos sensibles, dentro siempre del ámbito establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

b) Reconocer especial prioridad en el acceso a la información urbanística a los propietarios de suelo y demás bienes inmuebles y en general a los afectados por las actuaciones urbanísticas, incluidas las entidades representativas de sus intereses.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento sólo puede denegar el acceso a la información urbanística a quienes no tengan la condición legal de interesado -definida en el art. 32 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común- en los siguientes casos (art. 559.3 ROGTU):

a) Cuando la información urbanística solicitada afecte a:

1º Cualquier procedimiento administrativo sancionador.

2º Datos de carácter personal.

3º Documentos internos de las Administraciones públicas, o relativos a procedimientos que todavía no estén terminados en la fecha en que se presenta la solicitud. Cuando se trate de procedimientos bifásicos o que se pueden dividir en varias fases, aunque tengan carácter provisional los actos de terminación de cada fase se entenderá terminado el procedimiento a efecto del ejercicio del derecho a la información urbanística.

b) Cuando la solicitud de información urbanística sea manifiestamente genérica o abusiva, o el solicitante no identifique individualizadamente los documentos que pide y no sea posible determinar con precisión suficiente el objeto de la información requerida.

Finalmente, conviene recordar los derechos de los ciudadanos en materia de información urbanística que están recogidos en el art. 4 del RDL 2/2008, de 20 de junio, Texto Refundido de la Ley del Suelo –precepto declarado básico por la Disposición Adicional Primera-:

- 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, en los términos dispuestos por su legislación reguladora.

- Ser informados por la Administración competente, de forma completa, por escrito y en plazo razonable, del régimen y las condiciones urbanísticas aplicables a una finca determinada, en los términos dispuestos por su legislación reguladora.

- 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 y a obtener de la Administración una respuesta motivada, conforme a la legislación reguladora del régimen jurídico de dicha Administración y del procedimiento de que se trate.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación del Ayuntamiento de La Vila Joiosa sobre la aceptación o el rechazo de nuestra recomendación consistente en que, sin dilaciones indebidas, facilitara la información urbanística y ambiental que pudiera solicitar la persona interesada.

Por otro lado, la autora de la queja nº 100843 nos exponía que había solicitado al Ayuntamiento de l'Olleria el acceso al expediente para la construcción de 13 viviendas unifamiliares en la zona de l'Empedrat, así como el acceso a los expedientes tales como "proyecto de urbanización", "licencias de primera ocupación" y "recepción de la urbanización", sin haber podido acceder a toda la información hasta el momento.

En la actualidad, seguimos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de l'Olleria respecto a la aceptación o rechazo de nuestra recomendación consistente en que, sin perjuicio de proteger los datos personales y la propiedad intelectual obrante en el expediente, facilite la mayor información urbanística posible a la autora de la queja.

Por último, damos cuenta que el Ayuntamiento de Callosa de Segura no ha aceptado la recomendación emitida en la queja nº 106137, relativa a que se permitiera el acceso a un expediente referido a la instalación de una antena de telefonía móvil.

5.2. Las licencias urbanísticas

El objeto de la queja nº 091783 consistía en que se había solicitado una licencia de primera ocupación al Ayuntamiento de Onil y éste no la concedía porque las obras de urbanización correspondientes a la zona donde está ubicada la vivienda del autor de la queja no habían sido recepcionadas por el Ayuntamiento.

El interesado ponía de manifiesto los perjuicios que le suponía esta circunstancia, al implicar, como consecuencia, la suspensión de servicios básicos, como son el suministro de agua potable o de energía eléctrica.

Finalizada nuestra investigación, el Ayuntamiento de Onil aceptó nuestra recomendación de que adoptara las medidas necesarias para lograr la rápida ejecución de las obras pendientes, que permitiera otorgar la licencia de primera ocupación al interesado.

Por otro lado, la autora de la queja nº 091933 nos exponía que era propietaria de una vivienda en la Urbanización Jardín de Balsares, del municipio de Elche, y que las obras de construcción de las viviendas concluyeron sin terminar las obras de urbanización. Los propietarios están ocupando las viviendas alrededor de 10 años y no pueden obtener la cédula de habitabilidad o licencia de primera ocupación, por lo que no pueden contratar el suministro de electricidad ni de agua potable; los vecinos venían exigiendo al Ayuntamiento que se concluyeran las obras de urbanización con cargo a los avales.

El Ayuntamiento de Elche aceptó nuestra recomendación de que adoptara las medidas oportunas para acelerar la solución del grave problema planteado por la autora de la queja.

Otra cuestión radicalmente distinta es la planteada en la queja nº 092402, en la que una asociación denunció ante el Ayuntamiento de Orihuela que las personas con movilidad reducida encuentran grandes dificultades para acceder a los comercios, lugares de ocio y algunos locales municipales de Orihuela; por ello, acudieron al Concejal Delegado de Comercio para pedirle que no se otorgasen más licencias de apertura a establecimientos que incumplieran la legislación en materia de accesibilidad para las personas discapacitadas.

El Ayuntamiento de Orihuela aceptó nuestra sugerencia de que continúe con la tramitación de los expedientes de licencia ambiental y de apertura de apertura de conformidad con la legalidad vigente, adaptándose al cumplimiento de la normativa reguladora de la accesibilidad de los establecimientos para las personas discapacitadas.

En el expediente de queja nº 093342 se pone de manifiesto que se había solicitado licencias de obras menores para la construcción de tres casetas de goteo al Ayuntamiento de Chiva, sin haber obtenido ninguna contestación.

El Ayuntamiento de Chiva nos envía un informe detallando los distintos trámites realizados en los expedientes de licencias de obras. Sin embargo, nada nos dice sobre si ya ha dictado resolución expresa otorgando o denegando las licencias.

En este sentido, el art. 195.1 a) de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV), señala que las licencias de obras menores se resolverán en el plazo de un mes.

En este caso, si bien es cierto que durante la tramitación de las solicitudes de licencia de obras menores, se han obtenido informes favorables de otras Administraciones Públicas y también se ha requerido al interesado la aportación de diversa documentación, no lo es menos que, desde que se solicitaron las licencias en julio y septiembre de 2008, todavía no consta resolución expresa por parte del Ayuntamiento.

Asimismo, el hecho de que el art. 196 de la LUV disponga que el vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado resolución expresa supone la concesión de la licencia por silencio administrativo y que habilita al peticionario para la iniciación de las obras, no excluye el deber que tiene la Administración de dictar resolución expresa concediendo la licencia, tal y como ordena el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Finalmente, el Ayuntamiento de Chiva aceptó nuestra recomendación en el sentido de que, habida cuenta que no consta la ilegalidad urbanística de las obras que se pretenden ejecutar, dictara resolución expresa reconociendo las licencias de obra menor obtenidas por silencio administrativo.

Idéntico resultado satisfactorio obtuvimos en la queja nº 100268, en la que se denunciaba que se había solicitado al Ayuntamiento de Cálig una cédula de habitabilidad de segunda ocupación, y que, habiendo transcurrido más de tres meses sin recibir ningún tipo de contestación, se había adquirido la misma por silencio administrativo.

En efecto, el art. 34.5 de la Ley valenciana 3/2004, de 30 de junio, de Ordenación y Fomento de la Calidad de la Edificación (LOFCE), señala que *"el plazo para conceder la licencia de ocupación será de tres meses a contar desde la presentación de la solicitud"*.

Asimismo, la disposición transitoria segunda, apartado tercero, de dicha LOFCE dispone que *"en tanto los ayuntamientos no adopten las medidas adecuadas para la puesta en marcha de la licencia de ocupación, será de aplicación la legislación autonómica vigente en materia de obtención y expedición de la cédula de habitabilidad"*.

Mediante Acuerdo de 12 de febrero de 1990, se modificó el Decreto de 30 de octubre de 1989, que regula la expedición de las cédulas de habitabilidad, en el sentido de establecer que "*el plazo máximo para otorgar la cédula de habitabilidad será de un mes desde la solicitud; transcurrido este plazo, la cédula de habitabilidad se considerará otorgada por silencio administrativo, siempre que no haya mediado requerimiento de aportación de documentos al solicitante. En ningún caso se entenderán adquiridas por silencio administrativo facultades en contra del ordenamiento jurídico"*.

El Ayuntamiento de Cálig aceptó nuestra recomendación consistente en que, dado que no consta informe técnico municipal en contra, dictara resolución expresa reconociendo la licencia de primera ocupación o cédula de habitabilidad obtenida por silencio administrativo.

Antes de terminar con este apartado, damos cuenta de la queja nº 100485, también referida a los problemas para obtener la licencia de primera ocupación, en este caso, por parte del Ayuntamiento de Almoradí.

Las viviendas fueron finalizadas hace años por el promotor, pero las mismas no gozan de la correspondiente licencia de primera ocupación. El Ayuntamiento fundamenta la denegación de la licencia en la falta de finalización de las obras de urbanización. El interesado señala que esta situación ocasiona numerosos problemas a los vecinos, a la hora de obtener los suministros eléctricos y de agua, por lo que deben mantener los suministros provisionales de obra.

El Ayuntamiento de Almoradí aceptó nuestra recomendación en el sentido adoptar todas las medidas necesarias para ejecutar las obras pendientes para concluir el proceso de urbanización, de modo que pueda otorgarse la licencia de primera ocupación al interesado.

Por último, en la queja nº 104406, en un tema idéntico al anterior, el Ayuntamiento de Onil no aceptó nuestra recomendación de que extremara sus esfuerzos para lograr la rápida terminación de las obras de urbanización del Plan Parcial "La Creueta", para poder otorgar la licencia de primera ocupación.

En este contexto, hay que recordar que el art. 143 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV), relativo a las penalidades por incumplimiento del Urbanizador, dispone que *"(...) la demora injustificada durante la realización y terminación de las obras, salvo las prórrogas que procedan, será objeto*

de análogas penalidades a las previstas en la legislación general de contratación administrativa relativa al contrato de obras (...).

Asimismo, el art. 165.2 de la LUV señala que *"(...) el propietario que contribuya a las cargas de la urbanización podrá exigir que el urbanizador la ejecute con la diligencia de un buen empresario y que la administración actuante tutele la actuación (...)."*

Si bien es cierto que el Ayuntamiento de Onil nos ha informado que está haciendo todo lo posible para lograr la rápida terminación de las obras, no lo es menos que han transcurrido más de 7 meses desde que el autor de la queja solicitó la licencia de primera ocupación y el Ayuntamiento no nos ha detallado los avances que se han logrado en la culminación de las obras de urbanización desde entonces hasta la actualidad, por lo que tampoco conocemos si queda mucho o poco por hacer.

En cualquier caso, consideramos que el Ayuntamiento de Onil debía extremar los esfuerzos para conseguir que las obras de urbanización concluyeran cuanto antes, ya que, en caso de producirse una cierta pasividad o lentitud en el actuar municipal, los particulares afectados podrían presentar reclamaciones de responsabilidad patrimonial contra el Ayuntamiento por los daños y perjuicios que están soportando al no poder obtener la licencia de primera ocupación de su vivienda que les permite contratar con las empresas suministradoras de los servicios de agua y luz (art. 106.2 de la Constitución Española y arts. 139 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).

5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución

La existencia de un almacén de leña que estaba generando molestias a los vecinos por la proliferación de las termitas y el elevado riesgo de incendio que suponía para los ocupantes de las viviendas de un edificio en Catral, constituyó el objeto del expediente de queja nº 092184.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Catral nos informa que *"(...) en el citado bajo no existe ninguna actividad económica (...)"*, por lo que no resultaría exigible la licencia ambiental o de apertura.

Sin embargo, aunque no se ejercite ninguna actividad económica en el local de referencia, el art. 206 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana prescribe 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."*

Por ello, el art. 212.1 de la referida Ley 16/2005 contempla la posibilidad 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"*.

A mayor abundamiento, el art. 9.1 del Real Decreto Legislativo estatal 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Suelo, señala que *"(...) el derecho de propiedad de los terrenos, las instalaciones, construcciones y edificaciones, comprende, cualquiera que sea la situación en que se encuentren, los deberes de dedicarlos a usos que no sean incompatibles con la ordenación territorial y urbanística; conservarlos en las condiciones legales para servir de soporte a dicho uso y, en todo caso, en las de seguridad, salubridad, accesibilidad y ornato legalmente exigibles (...)."*

En virtud de todo ello, el Ayuntamiento de Catral aceptó nuestra recomendación de que adoptara las medidas necesarias para lograr que el local situado en el bajo del edificio se mantuviera limpio y en adecuadas condiciones higiénico-sanitarias para eliminar cualquier riesgo de incendio.

El mismo resultado satisfactorio obtuvimos en la queja nº 093421, en la que se denunciaba el lamentable estado de suciedad en el que se encontraban los solares de la Partida Pla Roig I de Calp y se interesaba del Ayuntamiento que ordenara a los propietarios el vallado y la limpieza de los mismos.

El Ayuntamiento de Calp aceptó nuestra recomendación en punto a que hiciera todo lo posible para lograr que los propietarios vallasen los referidos solares y los mantuvieran limpios y en adecuadas condiciones higiénico-sanitarias.

Asimismo, en la queja nº 105482, el Ayuntamiento de Alfara del Patriarca aceptó nuestra recomendación consistente en que, previa visita de inspección para comprobar la situación actual, y en función de su resultado, adoptara todas las medidas necesarias para lograr que un solar se mantuviera limpio de roedores e insectos.

Del mismo modo, el Ayuntamiento de Sollana aceptó la recomendación emitida en la queja nº 106239, en la que la autora de la queja denunciaba la existencia de un vertedero ilegal de productos químicos en una parcela colindante a su casa de campo.

Por último, el autor de la queja nº 105596 expresaba su disconformidad con el incumplimiento de las órdenes municipales de ejecución de las obras de reparación y conservación de una vivienda por parte del propietario de la misma.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Valencia nos informa que, desde que se denegó la declaración de ruina legal del inmueble mediante una resolución de 1996, se ha requerido a la propiedad del edificio hasta en 4 ocasiones para que procediera a la reparación del mismo, habiéndose impuesto un total de 3 multas coercitivas por incumplimiento reiterado de dicho deber.

Ante la inacción de la propiedad, el Ayuntamiento de Valencia se ha visto obligado a dictar una resolución en 2010, declarando al inmueble en situación de ruina inminente y ordenando a la propiedad su demolición controlada por el peligro real que representa su permanencia en pie, al considerar la Oficina Técnica de Control de la Conservación de la Edificación del Ayuntamiento que existe una situación de incertidumbre sobre la estabilidad del edificio, haciendo imprevisible un colapso parcial incontrolado de sus elementos estructurales o constructivos, lo que supone una amenaza para la seguridad pública.

Finalizadas todas las diligencias de investigación, el Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación en orden impulsar la tramitación del procedimiento previsto en el art. 213.4 de la Ley Urbanística Valenciana para determinar el eventual incumplimiento, por parte del propietario, del deber de conservación de la edificación y, en su caso, la sujeción del inmueble al Régimen de Edificación o Rehabilitación Forzosa.

Por último, en la queja nº 091726, relativa a las molestias generadas por una explotación ganadera, el Ayuntamiento de Hondón de las Nieves no aceptó nuestra recomendación consistente en que, sin perjuicio de tramitar el correspondiente expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística al no constar la tramitación de la preceptiva Declaración de Interés Comunitario, se adopten las medidas necesarias para lograr que la parcela se mantenga limpia y en adecuadas condiciones higiénico- sanitarias.

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

A pesar del descenso de la actividad constructiva que se ha producido en 2010, las quejas más relevantes que hemos tramitado durante este año tienen por objeto no sólo 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, el retraso en su tramitación, resolución y efectivo cumplimiento de las órdenes de demolición y las correspondientes sanciones.

Si el infractor no cumple voluntariamente 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 demoliciones que se pueden acordar en un año en un determinado término municipal. 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.

Después de obtener la autorización judicial, 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.

En consecuencia, para evitar la consolidación de las construcciones ilegales, con el grave daño que ello supone para el medio ambiente y la ordenacióin del territorio, 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.

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

Así, por ejemplo, el autor de la nº 090619, nos refería que se estaba realizando la construcción de un edificio colindante al suyo que sobrepasaba la altura máxima permitida por el planeamiento municipal, y que, a pesar de haber solicitado al Ayuntamiento de El Campello la concreción exacta de la altura ejecutada, esa administración municipal únicamente se había limitado a contestar, a su juicio, de forma indeterminada e imprecisa.

Concluida la investigación, el Ayuntamiento de El Campello no ha aceptado las siguientes recomendaciones:

- Que se ajusten las obras, en fase de ejecución, del edificio objeto de queja, al estudio de detalle aprobado por el Pleno de dicho Ayuntamiento, en fecha 23 de febrero de 2006, que determinó que *"la nueva edificación se mantendrá por debajo de las alturas máximas definidas en cada planta por las edificaciones existentes en la actualidad en la parcela.*"

- Que se inicie el correspondiente expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística infringida en la medida que dicha edificación se aparta de dicho estudio de detalle.

Por otro lado, el autor de la queja nº 090909 nos significa los daños y perjuicios que se le están causando a su vivienda como consecuencia de la construcción de un edificio adyacente a la misma, cuyo promotor o dueño de la obra no ha adoptado las necesarias medidas de seguridad.

Sustanciadas las correspondientes diligencias de investigación, el Ayuntamiento de Nules no aceptó nuestra recomendación en el sentido de extremar al máximo el cumplimiento de los deberes legales que se derivan de la Ley Urbanística Valenciana , y en su consecuencia, tramitar los procedimientos de restablecimiento de la legalidad urbanística y del expediente sancionador, dentro de los plazos legalmente establecidos y

sin dilaciones indebidas, para evitar la prescripción de las infracciones urbanísticas cometidas.

El mismo resultado insatisfactorio obtuvimos en la queja nº 092834, en la que, ante la realización de unas obras sin licencia que, al parecer, invadían un camino público, el Ayuntamiento de Relleu no aceptó las siguientes recomendaciones:

- Que se inicie el correspondiente expediente de investigación en aras a determinar la titularidad pública o privada de los bienes públicos denunciados por el promotor de la queja como invadidos o usurpados.

- Que, en situaciones como la analizada, se extreme el cumplimiento de los deberes legales que se derivan de la Ley Urbanística Valenciana y, en consecuencia, se continúe con la tramitación de los expedientes de restauración de la legalidad urbanística, disponiendo la demolición de las obras ilegalizables, facilitando la máxima información posible al autor de la queja.

Por otra parte, la asociación promotora de la queja nº 092684, se dirigió a esta Institución manifestando que los propietarios afectados han recibido ya la orden de derribo de sus viviendas y que la Recomendación emitida por el Síndic de Greuges con fecha 14 de diciembre de 2005 en el anterior expediente de queja nº 051226 no se está cumpliendo por el Excmo. Ayuntamiento de Ontinyent. Asimismo, nos indicaba que la anotación del expediente de disciplina urbanística en el Registro de la Propiedad se ha prorrogado durante un año más, sólo respecto a 14 personas.

Por su parte, el Ayuntamiento de Ontinyent nos envió un informe en el que, entre otras cuestiones, nos indicaba que el Pleno Municipal adoptó, por unanimidad de todos los grupos políticos, un acuerdo el 9 de noviembre de 2009 por el que se disponía la suspensión provisional de las órdenes de demolición dictadas durante el plazo de un año mientras se desarrollaban los instrumentos de planeamiento necesarios para determinar la posibilidad de su regularización.

Llegados a este punto, hay que recordar el contenido de la Recomendación que efectuó esta Institución con fecha 14 de diciembre de 2005 y que el Ayuntamiento de Ontinyent aceptó en su día:

"Se recomienda al Ayuntamiento que, garantizando el derecho a la igualdad en la aplicación de la normativa para restaurar la legalidad urbanística a todas las obras en construcción y a las concluidas en los últimos cuatro años -sin excepción alguna-, se entablen y mantengan permanentemente con los vecinos afectados todos los contactos que sean necesarios para buscar posibles soluciones dentro de la legalidad y alcanzar un acuerdo que respete sus intereses sin desatender el interés general que debe proteger y defender el Ayuntamiento".

Esta Institución respeta escrupulosamente la importante legitimación democrática del acuerdo plenario de 9 de noviembre de 2009 en el que, por unanimidad, todos los

miembros de la Corporación Local deciden suspender las órdenes de demolición dictadas con el objeto de procurar la regularización de las viviendas.

Con ser ello cierto, no lo es menos que el reducido grupo de propietarios cuyas fincas han sido objeto de anotación preventiva del expediente de disciplina urbanística en el Registro de la Propiedad se sienten agraviados con respecto a otros propietarios infractores cuyas viviendas no han sido objeto de la referida anotación preventiva.

Si bien el Ayuntamiento explica que no ha podido practicar la anotación preventiva ante las dificultades de identificar esas otras viviendas en el Registro de la Propiedad, la asociación autora de la queja reitera que, en su día, formuló varias denuncias ante el Ayuntamiento de otras construcciones ilegales, al parecer, pertenecientes a personas más o menos vinculadas al Ayuntamiento y cuyos expedientes han sido archivados.

Esta Institución carece de competencia legal para enjuiciar esos hechos, ya que la misma corresponde a los Juzgados y Tribunales de Justicia, tal y como así lo indica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.

De hecho, la asociación autora de la queja manifiesta en su escrito de alegaciones al informe municipal remitido a esta Institución que procederá a *"(...) interponer ya con la máxima diligencia una Querella por Prevaricación sobre Funcionarios y Políticos intervinientes en nuestros Expedientes (...)."*

Finalmente, el Ayuntamiento de Ontinyent ha aceptado nuestra recomendación en orden a que, de conformidad con el acuerdo plenario de 9 de noviembre de 2009 adoptado por todos los miembros de la Corporación, se agilice al máximo posible la tramitación de los instrumentos de ordenación urbanística que, cumpliendo con la legalidad vigente, pudieran permitir la regularización de las viviendas.

Por otro lado, en la queja nº 101249, se denunciaba un supuesto trato discriminatorio y un agravio comparativo con respecto a otros presuntos infractores, toda vez que, al parecer, su vivienda ha sido la única que el Ayuntamiento de Canals ha ordenado demoler.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento nos remite un informe en el que se detallan otros expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística en el que también se ha ordenado la demolición de las obras realizadas.

Esta Institución nada tiene que objetar al Ayuntamiento de Canals cuando se acuerda adoptar las medidas previstas por el ordenamiento jurídico para restablecer la legalidad urbanística conculcada.

Ahora bien, en cuanto al grado de aplicación de estas medidas, resulta de todo punto ineludible que se respete el derecho a la igualdad en la aplicación de la Ley, esto es, que los expedientes de restauración de la legalidad urbanística se instruyan y resuelvan

respecto a “todas” las obras en construcción o finalizadas en los últimos 4 años, sin excepción alguna, con independencia de quienes sean los propietarios.

Esta es la preocupación más importante de la autora de la queja, ya que considera que a determinados propietarios no se les ha aplicado la normativa urbanística y se les ha permitido y consentido concluir y regularizar sus construcciones o bien mantenerlas sin cumplir las órdenes de demolición.

El Ayuntamiento de Canals aceptó nuestra recomendación consistente en que, garantizando el derecho a la igualdad, aplicara la normativa para restaurar la legalidad urbanística a “todas” las obras en construcción y a las concluidas en los últimos cuatro años -sin excepción alguna-, ordenando por igual la demolición de todas las obras que sean ilegalizables y adoptando las medidas necesarias para su efectivo cumplimiento.

Idéntico resultado satisfactorio obtuvimos en la queja nº 105578, en la que el Ayuntamiento de Castellón aceptó nuestra recomendación consistente en que se emita informe por los servicios técnicos municipales sobre la ejecución de unas obras consistentes en el levantamiento de un muro de bloques de hormigón de gran altura y su adecuación a la normativa urbanística del Plan General de Ordenación Urbana vigente, y, en su caso, se acuerde la incoación del expediente de restauración de la legalidad urbanística conculcada.

Del mismo modo, el Ayuntamiento de Gata de Gorgos también aceptó nuestra recomendación, emitida en la queja nº 105975, de que incoara y tramitara los expedientes de restauración de la legalidad urbanística pertinentes, disponiendo la demolición de las obras que, en su caso, fuesen o resultasen ilegalizables, dando información de dichos trámites a los promotores de la queja, dentro de los plazos legalmente establecidos, para evitar que la prescripción de la acción de restablecimiento de la legalidad infringida conlleve su consolidación, habida cuenta de que el incumplimiento de ese deber es título de imputación de responsabilidad a las autoridades o funcionarios que permanezcan inactivos.

Finalmente, en los expedientes de queja nº 091778 (obras ilegales en un patio de luces), nº 104264 (incumplimiento de una orden de demolición) y nº 106281 (construcción de una planta superior a la permitida), los respectivos Ayuntamientos de Vila-real, Valencia y Busot todavía no han comunicado la aceptación o rechazo de las recomendaciones emitidas al tiempo de redactar el presente Informe anual.

b) VIVIENDA

1. Introducción

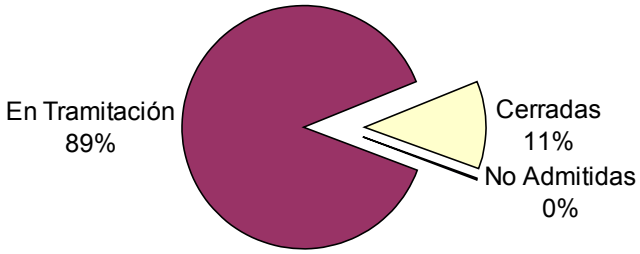
En materia de vivienda los ciudadanos plantearon ante esta Institución a lo largo del año 2010 un total de 603 quejas.

Respecto a la evolución de las quejas presentadas en esta materia en los últimos años, en 2009 se presentaron 119 quejas y en 2008 un total de 83 quejas.

2. Vivienda en Cifras

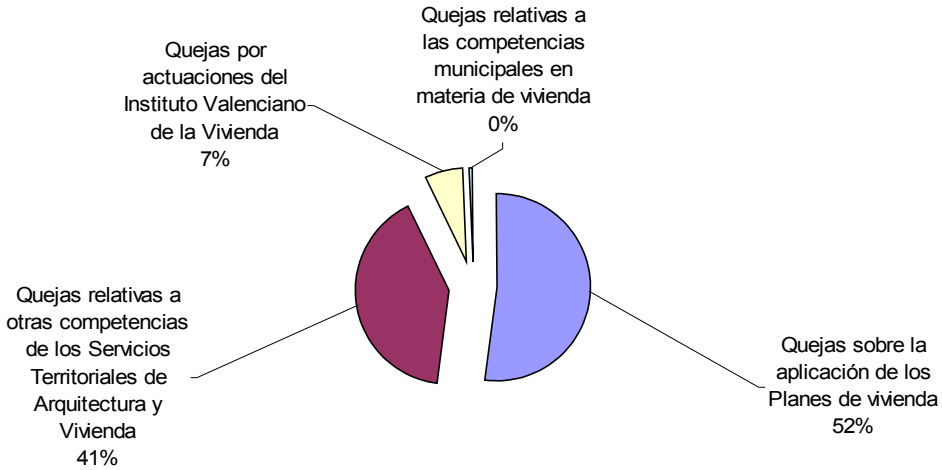
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	2
En Tramitación	533
Cerradas	68
♦ Por solución	40
♦ Se solucionará	0
♦ Actuación Administrativa Correcta	7
♦ Otros Motivos	0
♦ Resoluciones	21
● Aceptadas	21
● No Aceptadas	0
Total Quejas	**603**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Vivienda	Quejas
Quejas sobre la aplicación de los Planes de vivienda	313
Quejas relativas a otras competencias de los Servicios Territoriales de Arquitectura y Vivienda	247
Quejas por actuaciones del Instituto Valenciano de la Vivienda	40
Quejas relativas a las competencias municipales en materia de vivienda	3
Total área de vivienda	**603**



3. Escasez de viviendas de protección pública

Como en los anteriores Informes anuales presentados por el Síndic de Greuges ante Les Corts, debemos insistir nuevamente, llegados a este punto, en la problemática que plantea la insuficiente oferta de viviendas de promoción pública con la que cuenta la Administración Valenciana para satisfacer la demanda existente.

Esta temática ha constituido, un año más, el principal ámbito de actuación de esta Institución en materia de vivienda, al ser numerosas las reclamaciones que nos hacen llegar las personas, denunciando el largo periodo de tiempo que deben esperar para poder acceder a las viviendas gestionadas por los poderes públicos.

Como hemos señalado con anterioridad (y como asimismo se ha hecho constar en las sucesivas resoluciones que sobre esta cuestión se han dictado a lo largo de 2010) éste es uno de los ámbitos de actuación de los poderes públicos donde los efectos de la crisis económica que venimos padeciendo se ha dejado sentir con mayor intensidad, no solamente porque se hayan visto limitadas las posibilidades de actuación de los poderes públicos, sino especialmente porque los efectos de la crisis han determinado que sean cada vez más numerosas las familias que se dirigen a la Administración al precisar de este tipo de vivienda, habiéndose aumentado por ello, exponencialmente, la demanda.

En este sentido, y a modo ejemplificativo, la promotora del expediente de queja nº 092152 se dirigió a esta Institución exponiendo que, en fecha 31 de marzo de 2008, había presentado escrito ante el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. (en adelante, IVVSA) solicitando una vivienda de promoción pública.

Según nos manifestaba, en fecha 6 de abril de 2009 recibió escrito del IVVSA, comunicándole que la baremación correspondiente a su solicitud había quedado completada, informándole, no obstante, que ello no suponía una adjudicación efectiva a corto o medio plazo. La ciudadana añadía que se había dirigido a esta Institución al considerar que, a pesar de lo manifestado por la Administración, en el municipio de Elche existían múltiples viviendas de esas características vacías.

Como consecuencia de nuestra petición de informe, la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda nos comunicó que, recibida la solicitud, el día 11 de noviembre de 2008 se requirió a la interesada para que aportase información adicional. En fecha 3 de diciembre de 2008 y 11 de marzo de 2009 se presentaron los escritos solicitados, por lo que la información quedó completada. La Administración nos indicaba que, desde entonces, se habían viniendo realizando las gestiones pertinentes para atender a la demanda de vivienda de la interesada. No obstante, la Administración nos indicaba que no se le había podido adjudicar una vivienda a corto o medio plazo debido a la no disponibilidad en esos momentos de viviendas de promoción pública en el municipio en el que tendría derecho, debido a la insuficiencia de viviendas disponibles.

En lo que respecta a las alegaciones formuladas por la interesada sobre la existencia de viviendas vacías en la ciudad de Elche, la Administración nos informaba que el hecho de que una vivienda esté vacía no significa que esté disponible, al ser necesario que la misma esté totalmente reparada y con sus correspondientes acometidas de agua, electricidad y gas en perfectas condiciones técnicas para dar de alta los suministros. En definitiva, que la vivienda se encuentre en la situación exigida legal y reglamentariamente para ser susceptible de ocupación.

En sentido similar, la titular del expediente de queja nº 090428 se dirigió al Síndic de Greuges manifestando que ya habían transcurrido dos años desde que había solicitado una vivienda ante el IVVSA, sin recibir respuesta desde entonces. Tras su insistencia, añadía, el IVVSA le informó de que su solicitud había caducado; por tanto, nos señalaba que hacía 5 meses volvió a presentar la correspondiente solicitud, sin haber obtenido respuesta alguna.

En la comunicación remitida, la Conselleria competente nos informaba que la interesada había presentado la solicitud de vivienda de promoción pública en fecha 4 de septiembre de 2008, lo que generó la incoación del correspondiente expediente. Asimismo, se informaba que con fecha 5 de septiembre de 2008, la solicitud quedó completada y a la espera de estudio y baremación.

Tramitado el expediente, la Administración nos señalaba que aunque la solicitud fue inicialmente excluida, por resolución de 2 de diciembre de 2009, dicha exclusión fue sobreseída, quedando la solicitud completa, baremada con 194 puntos y en lista de espera. Dicha circunstancia, se señala en el informe, fue puesta en conocimiento de la interesada por carta notificada el día 16 de diciembre de 2009.

Según nos informa la Administración, desde entonces se habían realizado las gestiones pertinentes para atender la demanda de vivienda de la interesada. No obstante, la Administración nos indicaba que no se le podía adjudicar una vivienda a corto o medio plazo debido a la no disponibilidad en esos momentos de viviendas de promoción pública en el municipio en el que tendría derecho, debido a la insuficiencia de viviendas disponibles.

Por último, en el expediente de queja nº 091767 dos personas se dirigían al Síndic de Greuges manifestando su disconformidad con el retraso en la adjudicación de la vivienda de protección pública solicitada el 7 de febrero de 2008, relatando que, desde entonces, habían estado viviendo en una furgoneta en la calle hasta que la policía local de Alicante se la había requisado por carecer de seguro. Al tiempo de presentar la queja, se encontraban sin vivienda con sus hijos pequeños.

Solicitado el oportuno informe a las Administraciones competentes, la Conselleria nos informa que la solicitud de vivienda de protección pública presentada por los autores de la queja fue excluida por Resolución de la Dirección General de Vivienda y Proyectos Urbanos de esta Conselleria, de fecha 3 de abril de 2009, por no presentar en tiempo y forma la documentación requerida por el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.,

concretamente, el justificante de la necesidad de vivienda y el justificante de ingresos de ambos solicitantes, correspondientes a los 12 meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud (nóminas, cotizaciones a la seguridad social, pagos fraccionados).

Por su parte, el Excmo. Ayuntamiento de Alicante nos indicaba que *"(...) la concesión de una vivienda supondría la resolución de conflictos familiares y la mejora en las condiciones de vida de los miembros de esta familia, especialmente de los niños (...) las orientaciones ante su demanda de vivienda han sido la búsqueda de un alquiler económico en tanto se resuelve la petición que tienen formulada en el IVVSA, apoyándoles con una ayuda de emergencia para la entrada de la misma y unos 6 meses de ayuda económica individualizada, de un 50% aproximadamente del coste mensual del alquiler (...) en este momento, en la vivienda conviven la abuela, los suegros y el núcleo familiar de los autores de la queja, ya que de forma periódica su cuñado y su familia se encuentran viviendo en casa de sus suegros, por lo que en este sentido su situación ha mejorado ligeramente (...)."*

En expedientes como los seleccionados, esta Institución no ha podido sino comprender las dificultades existentes para satisfacer la numerosa demanda de vivienda protegida, debido, principalmente, al insuficiente número de las mismas y al enorme incremento de las solicitudes debido al agravamiento de la situación económica actual.

No obstante, ello no ha sido impedimento para que en las resoluciones dictadas al efecto se haya insistido en recordar a la Administración que el artículo 16 del 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"*.

Como consecuencia de ello, y con la finalidad de lograr la puntual defensa y efectividad de los derechos y libertades comprendidos en los Títulos I de la Constitución (art. 47) y del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana (art. 16), esta Institución ha insistido en cada uno de los expedientes analizados, en la necesidad de que, en la medida de las disponibilidades reales que existieran, se procediese a la adjudicación a los interesados una vivienda de protección pública.

Las quejas anteriormente expuestas fueron cerradas, al aceptar en todas ellas la Administración los pronunciamientos emitidos y compromoterse a realizar las gestiones necesarias para lograr la adjudicación a estas personas de una vivienda de promoción pública.

Junto a esta problemática, la gestión de las viviendas de promoción pública han suscitado la tramitación de diversos expedientes, relacionados con los distintos aspectos que determina la materia de vivienda, como pueden ser la reparación y subsanación de desperfectos y defectos constructivos, permuta de viviendas, etc.

En este sentido, en su escrito inicial de queja la promotora del expediente de queja nº 091299 sustancialmente manifestaba que habitaba en una vivienda del IVVSA de la ciudad de Alicante desde el año 2007; añadía tener 67 años de edad y padecer graves problemas físicos en ambas rodillas, una de las cuales fue objeto de intervención quirúrgica, y la otra estaba pendiente de ella.

Según relataba la interesada en su escrito, este problema le acarreaba serias dificultades para subir escaleras. Por ello, hace un año solicitó al IVVSA la permuta de la vivienda que tenía adjudicada por otra que estuviese situada en planta baja, o primer piso, al objeto de no verse obligada a subir tantas escaleras. La interesada concluía su comunicación señalando que, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, todavía no había recibido respuesta del IVVSA.

Admitida a trámite la queja, solicitamos información suficiente de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, quien nos trasladó informe en el que, entre otras cuestiones, nos comunicaba que, en aquellos momentos, el IVVSA no disponía de suficientes viviendas de promoción pública para atender a la petición de la promotora de la queja, por lo que se le denegada dicha solicitud por Resolución de la Dirección General de Vivienda y Proyectos Urbanos, de fecha 31 de julio de 2009.

De la lectura del expediente de queja, se deducía que la interesada contaba con una vivienda de promoción pública, por lo que el objeto del mismo no se centraba tanto en el acceso a una vivienda, como en la adecuación que presenta la vivienda efectivamente adjudicada a la situación sanitaria y personal de la interesada.

En efecto, la interesada presentaba, de acuerdo con sus escritos, una dolencia que le impidía o dificultaba en extremo el acceso a la vivienda a través de las escaleras, siendo la vivienda que tenía adjudicada, sin embargo, un tercero sin ascensor. Estas circunstancias determinaban que la calidad de vida de la promotora del expediente de queja se viera seriamente comprometida.

El estudio de la problemática que planteaba este asunto determinó que centrasemos nuestras consideraciones en la necesidad de que la Administración pusiese en práctica una política tendente a remover los obstáculos que impedían a la interesada el pleno disfrute de los derechos que el Ordenamiento jurídico le reconoce.

En este sentido, entendimos que resultaba esencial recordar, como ya puso de manifiesto la exposición de motivos de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, que las personas con discapacidad constituyen un sector de población heterogénea, pero todas tienen en común que, en mayor o menor medida, precisan de garantías suplementarias para vivir con plenitud de derechos o para participar en igualdad de condiciones en la vida económica, social y cultural.

Partiendo de esta idea, el artículo 49 de la Constitución, refiriéndose a las personas con discapacidad, ya ordenó a los poderes públicos que prestasen la atención especializada que requiriesen estas personas y el amparo especial para el disfrute de los derechos. Consecuencia de esta especial necesidad de protección y promoción de la igualdad de las personas con discapacidad, ha sido la paulatina creación de un importante cuerpo legal tendente a garantizar aquélla en los distintos ámbitos susceptibles de actuación de los poderes públicos.

La adopción de esta perspectiva de análisis nos llevó a repasar en nuestra resolución (cuyo texto completo puede ser consultado en nuestra página web) la normativa surgida al abrigo de estas normas.

En especial, destacamos como la Generalitat ha asumido como propios los objetivos anteriormente reseñados, dictando al efecto numerosas normas legales que comparten, como principio inspirador, el mandato constitucional de defensa y efectividad real del principio de igualdad.

En este sentido, destacamos de manera especial la Ley 11/2003, de 10 de abril, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad, en la medida en la que esta norma reconoce, en su exposición de motivos, que uno de los objetivos esenciales que debe marcar la actuación de la Generalitat, radica en *"dar una respuesta adecuada y coordinada a las necesidades de las personas con discapacidad, con la finalidad última de mejorar sus condiciones de vida y conseguir su integración sociolaboral"*.

Por otro lado, y más concretamente a la materia que nos ocupa, recordamos asimismo que el artículo 2 del Decreto 66/2009, de 15 de mayo, del Consell, por el que se aprueba el Plan Autonómico de Vivienda de la Comunitat Valenciana 2009-2012 establece que *"además de los beneficiarios con derecho a protección preferente que establece el artículo 1 del Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012, deberán considerarse los siguientes:*

2. Personas con discapacidad y personas reconocidas como dependientes en cualquiera de sus grados y niveles con arreglo a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia".

Las anteriores consideraciones condujeron a que se considerara que todas las obligaciones y deberes de actuación que la legislación impone a los poderes públicos se hallan íntimamente destinados a la consecución de estos objetivos. Por ello mismo, y considerado a la inversa, entendíamos que la actuación de los poderes públicos en este ámbito debía ser analizada y juzgada en función de la contribución que la misma realice a la satisfacción de aquéllos.

De la normativa anteriormente enunciada dedujimos por ello que, en aras a la satisfacción del principio de autonomía y como consecuencia del principio de responsabilidad pública, las Administraciones Públicas deben garantizar la existencia de

una red adecuada de viviendas de promoción pública dotadas con los medios técnicos necesarios para garantizar el derecho a una vivienda digna a las personas con discapacidad, promoviendo de esta forma la efectividad del derecho a la integración social, permitiendo con ello la consiguiente consecución de la mejora en la calidad de vida de estas personas. Ello determina que, también en este caso, se haga preciso una actuación que persiga remover los obstáculos que la ciudadana señala que le impiden esta plena integración.

Lógicamente, la consecución de este objetivo depende de la previa existencia, dentro del catálogo de viviendas de promoción pública disponible, de viviendas que se encuentren adaptadas a las necesidades que puedan plantear hipotéticos beneficiarios aquejados de alguna situación de discapacidad y el desarrollo de una actividad de indagación acerca de la posibilidad de proceder a la permuta de su vivienda por otra que reúna los requisitos idóneos para paliar los problemas de la interesada (ser una planta baja o primer piso).

Con fundamento en las anteriores consideraciones formulamos a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda la sugerencia de que realizase cuantas actuaciones resultasen precisas para determinar la posibilidad de proceder a la permuta de la vivienda de la interesada, dando con ello satisfacción a la petición formulada por la promotora del presente expediente de queja de que se le asigne una vivienda adaptada a sus necesidades.

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

4. Planes de ayudas dirigidos a facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad o alquiler

A lo largo del presente ejercicio, la Institución del Síndic de Greuges ha tenido la oportunidad de conocer y resolver sobre una cuestión que se ha presentado como recurrente, al ser numerosas las reclamaciones de las personas que nos planteaban la misma problemática.

En concreto, dicha cuestión se centraba en la falta de abono, por parte de la Generalitat, de las diferentes ayudas que, en materia de vivienda, habían sido reconocidas a las personas.

En este sentido, por ejemplo, el titular del expediente de queja nº 093535 nos manifestaba que, a pesar de que el 17 de diciembre de 2008 le fue concedida una subvención de alquiler para el propietario por importe de 6.000 euros y haber transcurrido un año desde entonces, no había recibido todavía el abono efectivo de las mismas.

En el mismo sentido, la titular del expediente de queja referenciado con el nº 092237 sustancialmente manifestaba que, con fecha 23 de mayo de 2008, la Generalitat Valenciana aprobó una subvención para la adquisición de primera vivienda.

Sin embargo, nos informaba que a fecha de presentación de su escrito todavía no había percibido la citada ayuda. A la vista de la anterior circunstancia, concluía que, transcurrido un tiempo prudencial, se dirigió a las oficinas del PROP de la Generalitat para solicitar información sobre su expediente, indicándole en las mismas que la efectividad de la subvención tarda en realizarse un tiempo desde su concesión. Solicitando información en varias ocasiones con posterioridad, se le informó lo mismo, sólo que el tiempo de referencia que se le indicaba era cada vez mayor.

En relación con esta problemática, y con el objeto de contrastar estas afirmaciones realizadas por las personas sobre la tardanza en hacer efectivas las ayudas reconocidas, solicitamos un informe a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda quien en todos estos supuestos nos expuso, sucintamente, que *"(...) el Decreto 41/2006, de 24 de marzo (...) faculta a la Generalitat para instrumentar medidas para el abono de las subvenciones con cargo a sus presupuestos mediante la suscripción de convenios con las entidades de crédito a fin de que éstas satisfagan el importe de dichas ayudas (...) los beneficiarios de las ayudas con cargo a los presupuestos de la Generalitat podrán solicitar el anticipo de las mismas a las entidades de crédito con las que la Generalitat haya suscrito convenio (...)."*

Así las cosas, tuvimos ocasión de comprobar que, en algunas ocasiones, los beneficiarios de estas ayudas no solicitan el anticipo a las entidades financieras por temor a que le cobren los correspondientes intereses; en este sentido, en las resoluciones emitidas consideramos que estos intereses no deben ser satisfechos por los beneficiarios de las ayudas, ya que, de lo contrario, la insuficiencia presupuestaria de la Conselleria provocaría injustamente una reducción de las ayudas concedidas equivalente al importe de los intereses o penalizaciones que haya que abonar a las entidades de crédito que han suscrito el convenio con la Generalitat.

En este sentido, no pudimos sino seguir recordando que el artículo 16 del 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 ello, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido en cada particular expediente entre la fecha de adjudicación de la ayuda y la fecha de presentación del escrito de queja ante esta Institución, adoptase las medidas oportunas para abonar íntegramente la ayuda reconocida, sin que los beneficiarios tuviesen que pagar intereses o cualquier otra penalización a las entidades de crédito que han suscrito el convenio con la Generalitat.

Estos expedientes de queja se cerraron al aceptar la Administración la recomendación emitida. Adicionalmente, hemos de señalar que en algunos de ellos (caso del expediente referenciado con el nº 092237, expuesto más arriba), la Administración nos ha participado la ejecución efectiva del pago solicitado.

Al margen de esta problemática que, repetimos, ha adquirido una gran importancia a lo largo de este ejercicio, tambien hemos tenido oportunidad de analizar otra serie de cuestiones en relación con las ayudas destinadas a la adquisición de viviendas, como son las relativas a los posibles errores de cuantificación de dichos incentivos.

En este sentido, la titular del expediente de queja nº 092415 manifestaba que, en fecha 3 de julio de 2009, presentó ante el Servicio Territorial de Alicante, de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, escrito en el que decía que, respecto a su solicitud de percepción de la subvención de la Generalitat Valenciana para la financiación protegida de las viviendas de protección oficial del Plan de Vivienda 2005-2008 destinadas a la venta, en la resolución de la misma existía un error en el importe de dicha subvención resultante, por cuanto que el coeficiente corrector de los ingresos familiares no estaba bien aplicado, al haber aplicado la Conselleria el coeficiente 0,78, cuando, afirmaba, el que procedía es el 0,66, en atención a la zona geográfica de su vivienda y en relación al número de miembros de la unidad familiar. Concluía su escrito señalando que, hasta el momento, no había recibido comunicación alguna sobre la rectificación en la baremación de su solicitud.

En la comunicación remitida, la Administración nos indicaba que *"revisada la aplicación informática, por motivos que se desconocen, ésta calculó mal el coeficiente ponderador, cuando los datos introducidos están bien, en cuanto a número de miembros y a zona geográfica, debiendo haber sido el coeficiente ponderador de 0,6640, con lo que el número de veces el IPREM de la unidad familiar hubiera sido inferior a 1,5, correspondiéndole más subvención de la Generalitat Valenciana".*

A pesar de lo anterior, la Administración nos señalaba que *"la resolución de subvención de la Generalitat Valenciana es de 16 de junio de 2008 y en la misma se indica que la misma es recurrible en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al recibo de su notificación, según lo dispuesto en el art. 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, por lo que el escrito presentado por Dña. (...), se considera extemporáneo".* Por último se señalaba que *"los interesados han presentado, al amparo del art. 118.1 LRJPAC, recurso extraordinario de revisión que se encuentra actualmente en trámite".*

Analizados los antecedentes, se deducía que en el presente supuesto en la baremación de la solicitud de subvención presentado por los interesados se había producido un error por parte de la aplicación informática, que determinó el reconocimiento a los interesados de una subvención de una cuantía inferior a aquélla que les hubiese correspondido, de acuerdo con las bases de la convocatoria.

En consecuencia, entendimos que nos encontramos ante la comisión de un error material por parte de la Administración que debía ser objeto de inmediata subsanación, por incidir de manera negativa en la esfera de derechos de los interesados.

En este sentido, recordamos a la Administración el contenido del artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el cual resulta terminante cuando establece, en relación con estos supuestos, que *"las Administraciones públicas podrán, asimismo, rectificar en cualquier momento, de oficio o a instancia de los interesados, los errores materiales, de hecho o aritméticos existentes en sus actos".* Como señalamos en nuestra resolución, a traves de esta norma se ofrece a la Administración una vía procedimental idónea para proceder a la rectificación de los errores que, como en el presente caso, hubiera podido cometer en el desarrollo de sus funciones.

Asimismo, señalamos que, de la lectura de este precepto, se deducía igualmente que la falta de presentación de recurso en el tiempo y forma fijados por la resolución, no era óbice para que la Administración procediera a rectificar los errores materiales cometidos, máxime cuando estos afectan a los derechos de los ciudadanos y son reconocidos abiertamente por la propia Administración.

En virtud de todas esta consideraciones, recomendamos a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, habiendo detectado la comisión de un error aritmético en la resolución de referencia, procediera de oficio a la rectificación del mismo, en virtud de lo prevenido en el anteriormente citado artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La comunicación remitida por la Administración, indicándonos que se había acordado la apertura del procedimiento de rectificación de errores en virtud del citado precepto, determinó el cierre del expediente de queja.

5. Desahucio de los ocupantes de viviendas de protección pública

El titular del expediente de queja nº 082017 manifestaba que se había dirigido en reiteradas ocasiones a la Administración solicitando información sobre el estado de tramitación del expediente relativo a la urbanización del Área I en el barrio de Nazaret de Valencia.

El promotor del expediente nos informaba que para la ejecución de dicho proyecto resultó expropiado de un bien afectado por dicha ejecución, manifestando que en la fecha de presentación de la queja no le había sido facilitada ninguna información sobre la tramitación del citado expediente.

En la comunicación remitida, el Instituto Valenciano de la Vivienda nos informaba que *"en fecha 31 de agosto de 1993, la Conselleria de Obras Públicas, Urbanismo y*

Transporte de la Generalitat y el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A, suscribieron el Convenio de gestión para la ejecución de las obras de urbanización del área I del Barrio de Nazaret en Valencia". Se informaba asimismo que *"ejecutada la primera fase de la urbanización, el citado Convenio de encargo de gestión se resolvió por acuerdo del Conseller de Infraestructuras y Transporte de fecha 7 de junio de 2007, por lo que el IVVSA no puede informar sobre las previsiones existentes sobre la ejecución de los trabajos pendientes para concluir el citado proyecto de urbanización".*

A la vista de lo informado, se remitió petición de informe a la Conselleria de Infraestructura y Transportes. En concreto, se solicitó a dicha Conselleria información sobre el estado de ejecución del proyecto de urbanización de los trabajos pendientes para la conclusión del proyecto de urbanización del Área I del Barrio de Nazaret en Valencia.

En su correspondiente informe, la citada Conselleria nos informaba que concluidas las obras correspondientes a la fase primera, que comprendía los terrenos disponibles inicialmente en el ámbito de urbanización, la Comisión Territorial de Urbanismo de Valencia acordó, en fecha 1 de octubre de 2004, aprobar definitivamente el "Proyecto de Expropiación forzosa por tasación conjunta para la ejecución de las obras de urbanización 1, en el barrio de Nazaret, de Valencia" y las valoraciones de derechos a expropiar así como la declaración de la urgente ocupación de los bienes y derechos afectados por la expropiación y por las obras de la fase segunda de la urbanización, procediéndose posteriormente al levantamiento de las correspondientes actas de pago y ocupación de terrenos y bienes inmuebles que se incluían en el proyecto referido.

Ante la necesidad de realizar ajustes presupuestarios y estimándose conveniente al interés público, en fecha 31 de mayo de 2007, el Conseller de Infraestructuras y Transporte acordó resolver el Convenio referido, procediéndose el 25 de julio de 2008 a realizar la cesión al Ayuntamiento de Valencia de las obras correspondientes a la primera fase de la Urbanización.

Con objeto de completar la Urbanización del Área I de Nazaret, una vez incorporados al patrimonio público los terrenos a urbanizar correspondientes a la fase segunda ya expropiados, la Conselleria de Infraestructuras y Transporte procedió a la tramitación del expediente de contratación para la redacción del proyecto de "Urbanización en el sector de Nazaret, Área I, fase 2ª", en Valencia.

Sobre el estado actual de la tramitación de dicho expediente, el proyecto Urbanización en el sector de Nazaret, Área I, fase 2ª" fue remitido en fecha 20 de mayo de 2008 al Ayuntamiento de Valencia para su aprobación o, en su caso, informe, habiéndose incorporado previamente las correcciones a las incidencias que ya había sido detectadas e informadas por los Servicios Técnicos Municipales. Posteriormente se había tenido constancia de que dicho Ayuntamiento había introducido modificaciones en la delimitación del ámbito de actuación del proyecto así como en el sistema de colectores de la red de saneamiento de algunas calles.

El informe remitido por la Administración informante concluía que *"dados los requerimientos del Ayuntamiento de Valencia relativos a la reducción del ámbito de actuación y las modificaciones en la previsión del sistema de colectores de algunas calles, y ante la importante modificación que todo ello supondría en el proyecto redactado se está estimando la conveniencia de elaborar un nuevo proyecto que incorpore dichos requerimientos".*

Con la finalidad de mejor proveer la resolución final del expediente, con fecha 16 de octubre de 2009 se dirigió escrito de petición de informe al Ayuntamiento de Valencia, en el que se solicitaba que se informase a esta Institución sobre la situación y previsiones de ejecución del proyecto "Urbanización en el Sector de Nazaret, Área I, Fase 2ª".

En su correspondiente informe, el Ayuntamiento de Valencia nos informaba que dicho proyecto no había sido aprobado por no haberse introducido en el mismo las modificaciones que se requerían por los distintos servicios municipales. Además se señalaba que el mismo había quedado desfasado al haberse aprobado con cargo al Fondo Estatal de Inversión Local, un proyecto de "Acondicionamiento de la calle Ignacio Zuloaga en la ciudad de Valencia", que afecta a parte del ámbito de actuación del proyecto sur del Sector de Nazaret (Área I, Fase II).

Por dicho motivo, nos informaba la Administración, *"en fecha 10 de julio de 2009 se remitió oficio a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, comunicando tal circunstancia y requiriéndole por tanto a que procediera a la modificación del proyecto, quedando el Ayuntamiento de Valencia desde ese momento a la espera de la elaboración de un nuevo proyecto que adecue el mismo a la situación actual".*

A la vista de lo expuesto, el Ayuntamiento de Valencia nos comunicaba que no podía *"efectuar previsión alguna sobre la ejecución de las obras, ya que dicha ejecución se encuentra condicionada a la elaboración del nuevo proyecto por la Conselleria de Infraestructuras y Transporte".*

De la lectura de los documentos que integran el presente expediente de queja, se deducía, pues así se había informado expresamente por parte de las Administraciones implicadas, la existencia de una paralización en la ejecución del proyecto de "Urbanización del Sector Nazaret, Área I, Fase II" como consecuencia de la necesidad sobrevenida de llevar a cabo un profundo replanteo del proyecto inicialmente aprobado.

En relación con esta cuestión, y a pesar de que entendíamos que no constituye función de esta Institución pronunciarse sobre las actuaciones a realizar por la Conselleria competente en el ámbito del presente expediente, pues ello corresponde a la misma en el ejercicio de las competencias que le resultan atribuidas legalmente, consideramos que, no obstante ello, y en aras al cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia administrativa contemplados en el artículo 103 de nuestra Constitución, resultaría deseable que por parte de las Administraciones implicadas y, de manera especial, por

parte la Conselleria, se impulsase el presente procedimiento, desbloqueando con ello la situación de paralización que le viene afectando.

En atención de ello, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructura y Transporte que, en el ámbito de sus competencias, impulsase el presente expediente, adoptando cuantas medidas resulten pertinentes para remover los obstáculos que afectan a la ejecución del proyecto de "Urbanización del Sector Nazaret, Área I, Fase II".

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

6. Otras quejas

Otra de las problemáticas que han resultado recurrente**s** a lo largo del presente ejercicio en relación con materia de vivienda ha sido la tardanza observada por la Administración en la resolución de los diferentes recursos interpuestos por los ciudadanos en el marco de los expedientes en los que son parte y, en especial, en relación con los recursos interpuestos contra las resoluciones denegatorias de las subvenciones programadas en el marco de las Ayudas conveniadas con el Ministerio de Vivienda para la financiación de ayudas a los propietarios que ofrezcan sus ayudas en arrendamiento.

De esta forma, el promotor del expediente de queja nº 100031 manifestaba que**,** por medio de Resolución de 20 de abril de 2009 de la Dirección General de Vivienda y proyectos urbanos, se acordó inadmitir la solicitud que había presentado para obtener una subvención de alquiler para propietarios, por haberse superado el límite de objetivos convenidos con el Ministerio de Vivienda para la financiación de ayudas a los propietarios que ofrezcan su vivienda en arrendamiento.

Ante esta inadmisión, presentó recurso de alzada con fecha 7 de mayo de 2009 contra la citada resolución del 20 de abril de 2009 por la inadmisión de una solicitud de subvención presentada el 19 de septiembre de 2008, manifestando que, hasta la fecha de presentación del escrito de queja, no había recibido respuesta.

En la comunicación remitida la Conselleria de Medio ambiente, Agua, Urbanismo y Vivenda nos informaba que estaba "realizando todas las gestiones oportunas para resolver el recurso de alzada interpuesto por el ciudadano en el plazo más breve posible".

En relación con la problemática suscitada en el presente expediente, consideramos, en relación al retraso en resolver el recurso administrativo de alzada, que la actuación pública descrita podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja.

En este sentido, recordamos 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, resultaba que los interesados interpusieron recurso administrativo de alzada en fecha 07/05/2009 y que, a la vista del último informe de fecha 12/07/2010, todavía no había sido resuelto de forma expresa.

A la vista de la anterior circunstancia, recordamos a la Administración implicada el contenido de los artículos 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común regulan el Recurso Administrativo de Alzada. Concretamente, pusimos de manifiesto en nuestra resolución que el artículo 115.2 señala taxativamente que *"el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 43.2, segundo párrafo"*.

Asimismo destacamos como lo anterior debía ser puesto en relación con el artículo 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"*. Destacamos, de esta forma, como a través de estas normas, pues, se establece la obligación de resolución expresa; es decir, como 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, del análisis de la situación que se sometía nuestro estudio consideramos que, si bien era cierto que del relato cronológico que resultaba de la documentación obrante en el expediente se desprendía que esa Administración había mantenido una actitud que podíamos calificar de activa en la tramitación del mismo, no lo era menos que se había incumplido la obligación de dictar en plazo la resolución expresa tras la interposición de un recurso administrativo de reposición.

En este sentido, pusimos de manifiesto como 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 artículo 103 de nuestro texto constitucional 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.

Por cuanto antecede sugerimos a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda 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. 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común y, asimismo y por lo que se refiere al concreto expediente, le recomendamos que, a la mayor brevedad posible, resolviese de forma expresa el recurso administrativo de alzada interpuesto por el autor de la queja en fecha 07/05/2009.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja. Además, y al poco tiempo, la Administración nos comunicó que el recurso de alzada había sido, finalmente, resuelto, notificándose dicha resolución al interesado.

Por otra parte, como hemos señalado, la problemática planteada en el presente expediente ha resultado ser recurrente en relación con los recursos interpuestos frente a las resoluciones denegatorias de las ayudas en materia de vivienda.

De este modo, la promotora del expediente de queja nº 100055 nos manifestaba que solicitó a la Generalitat Valenciana una ayuda por arrendamiento de viviendas en propiedad, presentando toda la documentación requerida dentro de los plazos establecidos y que ésta no fue admitida. Ante dicha inadmisión presentó recurso de alzada y, hasta la fecha, no habían obtenido respuesta expresa. Debido a la demora, acudió su abogado a la Delegación de Vivienda, donde le comunicaron que la Administración había optado por el silencio administrativo.

En la comunicación recibida de la Conselleria de Medio ambiente, Agua, Urbanismo y Vivenda, nos informaba que estaba *"realizando todas las gestiones oportunas para resolver el recurso de alzada interpuesto por el ciudadano en el plazo más breve posible"*.

Lógicamente, este expediente de queja (al igual que aquellos que presentaban identidad de pretensión) se resolvieron sobre la base de los argumentos jurídicos anteriormente enunciados, concluyendo nuestras resoluciones con la sugerencia de que se extremasen 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. 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común y la recomendación de que, en el caso concreto y a la mayor brevedad posible, se resolviese de forma expresa el recurso administrativo de alzada interpuesto por el autor de la queja.

La contestación de la Administración indicando que se había procedido a resolver el recurso de alzada, determinó el cierre del expediente de queja por aceptación de la resolución.

Por último, la promotora del expediente de queja nº 090665 se dirigió a esta Institución quejándose de la falta de eficiencia e incumplimiento de las funciones de mediación y seguimiento del IVVSA en relación con el arrendamiento de una vivienda de su propiedad gestionada por ese Instituto.

Del estudio del citado expediente, se desprendía que la promotora de la queja había actuado al amparo de la confianza de la información facilitada por el IVVSA sobre la extensión y coberturas del contrato de seguro suscrito por el IVVSA, y que no obstante ello, actualmente se veía perjudicada por cuanto tal información no se compadecía con los informes, actuación realizada y resoluciones posteriores emitidas por el IVVSA; está situación le estaba ocasionando un grave perjuicio, el cual hubiera podido evitarse si al suscribir el contrato para arrendar su vivienda por mediación del IVVSA, a la ciudadana se le hubiera informado.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que requiriera al IVVSA para que se dictase resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por la promotora de la queja en su reclamación y que, en tal sentido, articulase medidas para garantizar los posibles daños y perjuicios que se le hubieran podido ocasionar a la promotora de la queja y que la información que facilite el IVVSA se completa, cierta y veraz.

En su contestación a nuestra resolución, sin embargo, el IVVSA mantuvo su punto de vista inicial, entendiendo su actuación ajustada a Derecho, lo que determinó el cierre del expediente al entender que la resolución no había sido aceptada, aportando la Administración las justificaciones oportunas en las que sustentaba su criterio.

Finalmente, la promotora del expediente de queja nº 090857 manifestaba la existencia de defectos constructivos relevantes en unas viviendas de protección oficial y que, a pesar de que este extremo había sido puesto, de forma reiterada, en conocimiento de la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, hasta la fecha no habían sido resueltos. Según señalaba, como consecuencia de dichos desperfectos, venían padeciendo, entre otros, la inundación del edificio, lo que comporta la inutilización de determinadas instalaciones comunitarias como el ascensor.

Por la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, se informó que en su momento se había girado visita al edificio y comprobado, según constaba en informe técnico, que existían deficiencias constructivas, tanto en elementos comunes como en viviendas particulares.

Ante la falta de reparación de las deficiencias por parte de la entidad promotora, se inició procedimiento sancionador mediante pliego de cargos. Una vez iniciado el procedimiento, se comprobó, según constaba en informe técnico, que la promotora había realizado algunas obras de reparación en el edificio, pero que, no obstante ello, no se repararon todas las deficiencias requeridas en el pliego de cargos. Por ello, en fecha 31 de enero de 2007 se dictó propuesta de resolución en la que se proponía la imposición de una multa a la promotora y la obligación de reparar todas las deficiencias pendientes.

Según relataba la Administración, como consecuencia de la tramitación posterior del expediente, se habían impuesto tres multas coercitivas, además de la propia sanción de 4.210 euros establecida en la resolución sancionadora. La entidad sancionada no había comunicado la realización de las obras a las que le obligaba la resolución sancionadora, por lo que, se comunicaba que se continuaría imponiendo multas coercitivas hasta lograr el cumplimiento de la resolución por el obligado.

En nuestra resolución, a pesar de valorar positivamente la actuación desplegada por parte de la Administración, ejerciendo las competencias sancionadoras que le corresponden legalmente, no pudimos dejar de recordar que, en este caso, estaba en juego el artículo 47 de la Constitución Española, el cual consagra el derecho de todos los españoles 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; y a tal fin señalamos que dicho derecho no puede consistir en una mera declaración formal, sino que debe trascender dicha esfera y, por ende, debe manifestarse como derecho material, tangible desde la esfera jurídica de la ciudadanía.

Consecuencia de ello debía ser que, aunque si bien era irreprochable la actuación administrativa llevada a cabo por la Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, como hemos indicado, no obstante, las denuncias constructivas advertidas no habían sido resueltas, por lo que consideramos que dicha Conselleria debería dar un paso más, y con los recursos económicos obtenidos de la sanción impuesta al promotor de las viviendas y las varias multas coercitivas que le habían sido giradas, iniciar el trámite de contratación para reparar los defectos constructivos denunciados.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que, en el ámbito de sus respectivas competencias, y sin mayores dilaciones, ejecutase subsidiariamente, habida cuenta que mediante las sanciones y multas coercitivas impuestas a la entidad promotora no se había conseguido que ésta llevase a cabo la realización de las obras de reparación impuestas, las obras que resulten necesarias para la corrección y subsanación de los vicios constructivos denunciados por la promotora de la queja, con cargo al importe de las sanciones y multas coercitivas impuestas a dicha entidad mercantil.

En su correlativa comunicación, la Conselleria implicada nos manifestó no compartir el sentido de la recomendación emitida, lo que determinó el cierre del expediente de queja, al entenderse no aceptada la recomendación emitida.

c) MEDIO AMBIENTE

1. Introducción

Durante el año 2010 accedieron a la Institución un total de 203 quejas, frente a las 301 quejas presentadas en el 2009 y 164 en el 2008.

El problema que más se ha suscitado en las quejas es la contaminación acústica, ya sea la proveniente de los espacios o instalaciones públicas como la generada por establecimiento privados 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.

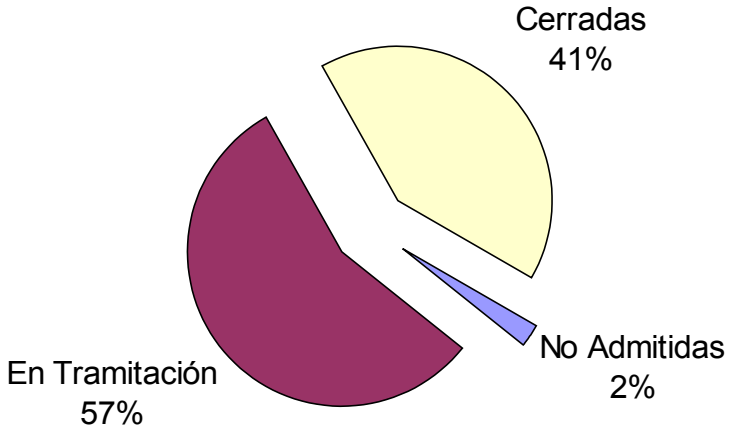
Se analizan en los epígrafes que siguen otras problemáticas interesantes, como las dificultades que tienen algunos ciudadanos, singularmente los colectivos de defensa de los bienes ambientales, para acceder de manera plena a la información ambiental que precisan para ejercer su importante función. Las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

Por último, se da cuenta del seguimiento que se ha llevado respecto de aquellas quejas que, tras haberse aceptado formalmente la recomendación o sugerencia efectuada por esta Institución, sus efectos no trascendían a la ciudadanía, lo que comportaba que sus efectos pudieran ser meramente ilusorios y no efectivos.

2. Medio Ambiente

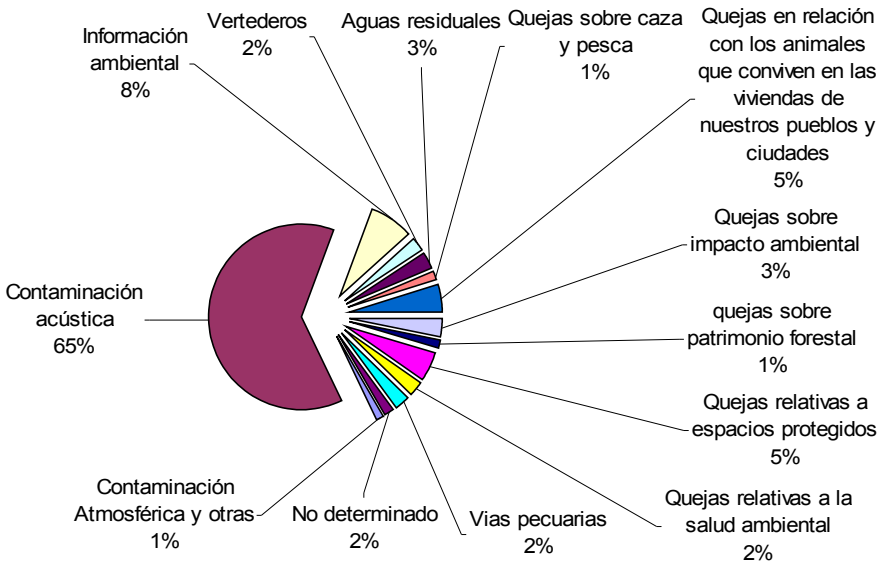
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	5
En Tramitación	114
Cerradas	84
♦ *Por solución*	18
♦ *Se solucionará*	9
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	20
♦ *Otros Motivos*	0
♦ *Resoluciones*	37
● Aceptadas	34
● No Aceptadas	3
Total Quejas	**203**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Medio Ambiente	Quejas
Contaminación Atmosférica y otras	2
Contaminación acústica	129
Información ambiental	15
Vertederos	5
Aguas residuales	6
Quejas sobre caza y pesca	3
Quejas en relación con los animales que conviven en las viviendas de nuestros pueblos y ciudades	10
Quejas sobre impacto ambiental	6
quejas sobre patrimonio forestal	3
Quejas relativas a espacios protegidos	10
Quejas relativas a la salud ambiental	5
Vias pecuarias	5
No determinado	4
Total Medio Ambiente	**203**



3. Contaminación acústica

Se da cuenta a continuación de las quejas de mayor interés tramitadas en 2010 sobre esta temática, relativas a ruidos procedentes de las instalaciones y actividades que se generan en el espacio publico municipal, de los procedentes de la actividad lúdica (fiestas patronales, verbenas, fallas, etc.)- del tráfico rodado y de establecimientos con ambientación musical y actividades mercantiles diversas, así como de otras fuentes de contaminación acústica.

En la queja nº 100200, relativa a molestias por contaminación acústica, se exponía que se que habían presentado diversas instancias ante el Ayuntamiento de Cullera, denunciando las molestias que venían padeciendo los vecinos de un edificio como consecuencia del anormal funcionamiento de los locales comerciales (pubs) que ejercen su actividad hasta altas horas de la noche y que generan ruido por música con volumen excesivo y que, a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de los referidos escritos, no habían obtenido solución al problema denunciado ni contestación a sus solicitudes.

Ante ello, esta Institución formuló al Ayuntamiento de Cullera la recomendación de que los servicios técnicos municipales giren visita de inspección a la actividad objeto del presente expediente, a los efectos de constatar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección contra la contaminación acústica, procediendo a realizar las mediciones pertinentes de emisión de ruido y a comprobar el cumplimiento de los horarios de la actividad.

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

En el expediente de queja nº 100058, relativo a contaminación acústica provocada por un establecimiento, se había dictado una orden de suspensión cautelar de la actividad por la Alcaldía de Aspe, que estaba siendo incumplida, ya que el establecimiento seguía generando ruidos que impedían el descanso de la familia de la promotora de la queja.

Ante dicha situación, tuvimos que manifestar que resulta desolador comprobar que, desde el 29 de diciembre de 2004, fecha en que la autora de la queja se dirigió por primera vez a esta Institución, se habían tramitado tres expedientes distintos de queja, los identificados con los números 042211, 061406 y 071614, y todavía no se había solucionado el problema de los ruidos generados por ese establecimiento, ante lo cual estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Aspe que se mantenga el cierre del local hasta que se compruebe la total desaparición de las molestias acústicas.

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

Citamos igualmente la queja nº 104948, en donde el promotor de la misma denunciaba que en los bajos de su finca se concedió licencia de apertura para instalar un café-teatro, y que, desde entonces, viene denunciando ante el Ayuntamiento de Silla que no se

corresponde esa actividad con la que en realidad se desarrolla, y además, se producen notables molestias a los vecinos, y que pese a que han realizado denuncias por el molesto ruido e incumplimiento reiterado del horario de cierre, dicho Ayuntamiento no ha adoptado ninguna medida de corrección; además no sólo no se han tomado medidas para subsanar las referidas denuncias sino que, actualmente, dicho pub ha montado chiringuitos fijos en la vía pública para el uso de terraza de verano, ocupando las 24 horas al día cinco plazas de aparcamiento.

Ante tal situación, hemos recomendado al Ayuntamiento de Silla que en el ámbito de sus respectivas competencias, adopte las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de Protección contra la contaminación acústica, y que, asimismo, efectúe de oficio, dado el carácter de tracto sucesivo que tienen este tipo de licencias ambientales, un seguimiento estricto de este tipo de actividades, con apertura de los expedientes sancionadores que procedan si se producen incumplimientos respecto a la normativa que las ampara, y en tal sentido, le recordamos el deber legal de abrir expediente sancionador por incumplimiento de la normativa sobre contaminación acústica, siempre que se acredite la superación de niveles acústicos legales mediante la realización de mediciones sonométricas, remitiendo las actuaciones a la Conselleria competente en caso de que el asunto rebase su competencia.

El expediente se encuentra actualmente en trámite, y en su consecuencia, se está pendiente de que el Ayuntamiento de Silla nos informe si acepta la citada recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla.

Resaltar también la queja nº 105536, en donde el promotor de la misma, en su calidad de presidente de una asociación, nos expresa que han denunciado reiteradamente ante el Excmo. Ayuntamiento de Castellón las insoportables molestias acústicas que padecen durante la etapa estival los vecinos del Puerto Buenavista, colindante con la zona lúdica "Puerto Azahar", como consecuencia de los ruidos procedentes de la música de los puestos del mercadillo y las terrazas de los pubs; estas molestas acústicas se prolongan hasta altas horas de la madrugada.

Ante la situación descrita, recomendamos al Ayuntamiento de Castellón de la Plana que siga adoptando todas las medidas que estén a su alcance para eliminar al máximo posible la contaminación acústica existente en la zona.

Procedimos al cierre del presente expediente al aceptar el Ayuntamiento de Castellón la recomendación efectuada desde esta Institución.

Dentro de las quejas que se encarnan en este epígrafe, y que traen causa de la contaminación acústica generada por instalaciones o actividades que se desarrollan en el espacio público, es oportuno reseñar la queja nº 105423 en la que se denuncia que el Ayuntamiento de Godella instaló el mercadillo municipal debajo de su vivienda. En este

sentido, la autora de la queja alega que, desde entonces, sufren molestias por los ruidos continuos que se producen, prolongándose éstos como consecuencia también del incumplimiento del horario de apertura.

Esta Institución, en el presente supuesto, recomendó al Ayuntamiento de Godella que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptara las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley 37/2003, del Ruido, y su Reglamento de aplicación, constituido por el RD 1367/2007 de 19 de octubre por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de17 de noviembre, del Ruido, y por Ley valenciana 7/2002, de Protección contra la contaminación acústica, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas, y que tratándose de una actividad molesta, se considere la implantación de las medidas correctora pertinentes par que el nivel sonoro quede reducido a los umbrales máximos establecidos y permitidos en la normativa vigente.

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

Se da cuenta también de la queja nº 100280 en la que la autora de la misma denuncia las insoportables molestias acústicas que padece en su vivienda, situada a 50 metros del Campo de Tiro de la Federación Valenciana de Tiro Olímpico, ya que, al parecer, se ejerce dicha actividad sin la preceptiva licencia ambiental y sin ninguna medida de insonorización.

Ante ello desde esta Institución se recomendó al Ayuntamiento de Náquera que adoptara todas las medidas que sean necesarias para eliminar o reducir al máximo las molestias acústicas que padecen injustamente los vecinos.

El Ayuntamiento de Náquera aceptó la citada recomendación, dando así por finalizadas nuestras actuaciones.

Dentro de las quejas de contaminación acústica que traen causa de la celebración de actos lúdicos o festivos, damos cuenta de la queja nº 100394 referente a contaminación acústica generada por un casal fallero en Sueca, a pesar del acuerdo de la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Sueca de fecha 13 de marzo de 2007, en el que se advertía la necesidad de buscar otra ubicación para no molestar a los vecinos.

Tras su tramitación, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Sueca que siga adoptando las medidas oportunas para eliminar las molestias causadas por el referido casal fallero y para cumplir con el acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 13 de marzo de 2007, en el que se advertía la necesidad de buscar otra ubicación para no molestar a los vecinos.

Procedimos al cierre del presente expediente al aceptar el Ayuntamiento de Sueca la recomendación efectuada desde esta Institución.

Igualmente, damos cuenta de la queja nº 100389 en la que el autor de la misma manifiesta que ya promovió con anterioridad la queja nº 080583, en la que se denunciaba las molestias acústicas generadas por un casal fallero en Carcaixent. Dicho casal, además, funcionaba como una actividad lucrativa, celebrando banquetes, funcionando como sala de fiestas, karaoke, bingo, casino, etc.

Tras la instrucción del correspondiente expediente, hemos recomendado al Ayuntamiento de Carcaixent que siga adoptando las medidas oportunas para eliminar las molestias causadas por el referido casal fallero.

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

Señalamos, asimismo, la queja nº 105761 en la que el presidente de una asociación de jubilados y pensionistas de Xàtiva nos expone la molestias que se producen en el "Centro Llar dels Jubilats" por el elevado volumen de la música de las sesiones de baile, solicitando que se imponga un límite máximo de emisión, así como por la falta de respuesta expresa a los distintos escritos presentado ante el Ayuntamiento de Xàtiva denunciando esta situación.

Ante ello, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Xàtiva que, por un lado, se disponga la instalación de algún tipo de dispositivo o limitador del sonido, de tal forma que se impida su manipulación para incrementar el volumen de la música, y por otro lado, se adopten las medidas oportunas para contestar en tiempo y forma a los escritos presentados por la asociación autora de la queja.

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

En la queja nº 106629 abordamos nuevamente el tratamiento de la contaminación acústica generada por un casal fallero, en la que el autor de la queja manifiesta que ha denunciado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Carcaixent las insoportables molestias acústicas que padece en su vivienda como consecuencia de la actividad desarrollada por un casal fallero que funciona todo el año como un restaurante-discoteca, donde se celebran incluso bautizos y bodas, sin licencia ambiental y sin ninguna medida de insonorización.

Concluida la investigación, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Carcaixent que adoptara las medidas necesarias para eliminar las molestias acústicas generadas por el referido casal fallero; habiéndose aceptado el citado pronunciamiento, dimos por cerrado el expediente con archivo de todas sus actuaciones.

En el mismo sentido, en la queja nº 104297, resolvemos un supuesto similar relacionado con otro casal fallero. Se trataba de un local que el Ayuntamiento de Onda autoriza para las fiestas patronales la última semana completa de octubre y que ahora permanece

abierto todo el año, y que debido a lo anterior, el promotor de la queja señala que sufre molestias acústicas todos los días y hasta altas horas de la madrugada; ante dicha situación interpuso hasta tres instancias ante en el Ayuntamiento de Onda, en fecha 05/11/2008, 16/04/2009, 29/01/2010, de las cuales, y a pesar del tiempo transcurrido, no había recibido respuesta expresa; que había mantenido reuniones con agentes de la Policía Local y con el Alcalde, y ambos señalaron que habían impuesto una multa de 300,00€.

Tras la tramitación de la queja, efectuamos al Ayuntamiento de Onda las siguientes recomendaciones:

1.- Que lleve a cabo el cumplimiento del deber legalmente establecido de hacer efectivo lo resuelto en los Decretos de la Teniente de Alcalde del área, de fechas 12 de mayo de 2009 y 16 de marzo de 2010.

2.- Que dicte resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el promotor de la queja.

3.- Igualmente le recordamos el deber legal de hacer cumplir el contenido de la Ley de la Generalitat Valenciana 3/1989, de 2 de mayo, de Actividades Calificadas, así como, el de la Ley 7/2002, de 3 de diciembre contra la Contaminación Acústica. En concreto, que extreme las medidas de inspección y de mediciones sobre niveles de emisión de ruidos, tanto diurnos como nocturnos.

El Ayuntamiento de Onda aceptó la citada recomendación y, en su consecuencia, dimos por finalizadas nuestras actuaciones, procediendo al archivo de la citada queja.

Por otra parte, en la queja nº 101980, analizamos el problema de la contaminación acústica proveniente de la celebración de las fiestas locales del municipio, y en la misma, la persona afectada nos indicaba que había solicitado al Ayuntamiento de Alicante que no se instalara barraca alguna en la fachada del edificio donde se encuentra su vivienda o, en su defecto, se adoptasen las medidas necesarias para proteger de los perjuicios del ruido a los residentes del edificio.

Ante esta Institución, recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que adoptara cuantas medidas resultasen pertinentes para conciliar, en el presente supuesto, la realización de las fiestas populares, y en especial, el funcionamiento de la barraca con el adecuado respeto al descanso y tranquilidad de los vecinos, arbitrando mecanismos para paliar las molestias por contaminación acústica denunciadas.

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

En la queja nº 101526 se estudia una temática que suele presentarse de manera recurrente y que afecta a dos cuestiones habitualmente conectadas como son los problemas relativos al ruido de establecimientos y al incumplimiento de horarios de

cierre; en concreto, se trataba de un local que no está insonorizado y es utilizado como pub, lo que ocasiona grandes molestias impidiendo el descanso de los vecinos, y además, el horario de apertura del mismo no se ajusta al legalmente permitido.

En este sentido, la autora de la queja manifiesta que sospecha que el local no tiene otorgada la correspondiente licencia ambiental y que ha intentado solucionar el problema llamando a la policía y dirigiendo diversos escritos ante el Ayuntamiento de Valencia, sin embargo hasta la fecha persisten los ruidos y molestias.

Tras la oportuna tramitación, resolvimos recomendar al Ayuntamiento de Valencia que, en el ámbito de sus respectivas competencias, sigan adoptando las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas y garantizar el cumplimiento del horario de cierre del establecimiento; el expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado nuestra recomendación.

Por otra parte, en la queja nº 104843 se denuncian las insoportables molestias que padecen los vecinos a diario en sus viviendas como consecuencia de la contaminación acústica generada por varias fábricas existentes frente a las mismas. Asimismo, nos expresa que las recomendaciones de fecha 11 de abril de 2008, emitidas por esta Institución en el anterior expediente de queja nº 071750, no se están cumpliendo por parte del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, ya que, según nos dicen, todavía no se han colocado las barreras acústicas.

Nuestras recomendaciones en su momento fueron las siguientes: *"(...) estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber que, sin más demora, y con carácter urgente, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo (más de 8 años) que llevan sufriendo injustamente los vecinos la contaminación acústica generada por las industrias existentes en la zona, se ordene a los titulares de las empresas la rápida adopción de las medidas correctoras que sean necesarias para eliminar los ruidos y que, asimismo, se coloquen, de inmediato, las barreras acústicas que se adapten adecuadamente al entorno (...)".*

Ante ello, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber que extreme sus esfuerzos para lograr la rápida colocación de las pantallas acústicas y la adopción de las medidas necesarias para eliminar los ruidos denunciados.

Habiéndose aceptado el citado pronunciamiento, dimos por cerrado el expediente con archivo de todas sus actuaciones.

En este año 2010, hemos tramitado también la queja nº 101978 en la que su autora nos comunica que interpuso reclamación ante el Ayuntamiento de Alicante debido a la situación del tendido eléctrico instalado en una comunidad de propietarios, habida cuenta de que se llevó a cabo el cambio del cableado eléctrico y, según nos informa la promotora de la queja, los cables instalados llevan mucha tensión y los han colocado a baja altura y pasan por terraza no transitable y terraza transitable de su vivienda.

Además, la autora de la queja nos indica que dichos cables hacen muchísimo ruido y vibración, que se transmite a través del techo de su casa y las paredes; y que ante la reclamación efectuada ante el Ayuntamiento de Alicante, este realizó la medición de ruidos dando como resultado 27 decibelios. En este sentido, la autora de la queja manifiesta que dicha medición se realizó en uno de los días de menos frío y la demanda de consumo era menor, por lo que la vibración y los ruidos también eran menores.

Ante esta situación, y tras la tramitación de la queja, recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que adoptara las medidas necesarias para reducir al máximo posible las molestias acústicas denunciadas y garantizase el respeto, en todo momento, de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de Protección contra la contaminación acústica.

El expediente se encuentra actualmente en trámite y, en consecuencia, se está pendiente de que el Ayuntamiento de Alicante nos remita informe sobre si acepta la citada recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla.

En la misma línea, se ha abordado también el tratamiento de la queja nº 100122, en la que el autor de la misma denuncia que es vecino de la localidad de la Pobla de Vallbona y que, debido al nivel de ruido que produce un transformador de Iberdrola en su vivienda y en las colindantes, formalizó varias reclamaciones tanto al ayuntamiento como a la empresa suministradora de la energía eléctrica y a la constructora del edificio y que, a pesar de los escritos dirigidos, nadie le ha resuelto el problema de la contaminación acústica que dicho transformador genera.

Ante tales hechos, previa tramitación del correspondiente expediente, recomendamos al Ayuntamiento de la Pobla de Vallbona que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adopte las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto, en todo momento, de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de Protección contra la contaminación acústica, y tratándose la actividad que provoca las molestias acústicas, fruto de la presente queja, de una actividad calificada de molesta, en sus excesos de insalubre, siga adoptando las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas referidas y que, asimismo, efectúe de oficio, dado el carácter de tracto sucesivo que tienen este tipo de licencias ambientales, un seguimiento estricto de este tipo de actividades con apertura de los expedientes sancionadores que procedan si se producen incumplimientos respecto a la normativa que las ampara, y en tal sentido, le recuerdo finalmente el deber legal de abrir expediente sancionador por incumplimiento de la normativa sobre contaminación acústica, siempre que se acredite la superación de los niveles acústicos legales mediante la realización de mediciones sonométricas, remitiendo las actuaciones a la Conselleria competente, en caso de que el asunto rebase su competencia.

El Ayuntamiento de la Pobla de Vallbona aceptó nuestra recomendación y procedimos al cierre del expediente.

Por otro lado, en la queja nº 100024 se expone que la entidad Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana todavía no ha colocado las pantallas acústicas que esta Institución recomendó en su Resolución de fecha 18 de mayo de 2009, emitida en el anterior expediente de queja nº 070995.

Tras su tramitación, hemos vuelto a recomendar a la Consellería de Infraestructuras y Transporte y a la entidad Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana que adopten las medidas presupuestarias necesarias para instalar las pantallas acústicas lo antes posible.

La Consellería de Infraestructuras y Transporte y a la entidad Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana han aceptado los citados pronunciamientos, dándose por cerrado el expediente.

Por otra parte, la contaminación acústica asociada al tráfico ha llegado igualmente a la Institución, pudiéndose citar al respecto la queja nº 104704 y acumuladas a la misma, en la que se manifiesta que, debido al grave problema de contaminación acústica y ambiental que soportan los vecinos de la Calle Blasco Ibáñez de Burjassot, causado por el intenso tráfico que transita por dicha vía, han presentado reiteradas denuncias ante el Ayuntamiento del citado municipio, sin que el referido Ayuntamiento se haya dignado a contestar dichas denuncias ni haya adoptado ninguna medida encaminada a buscar una solución satisfactoria a dicho problema.

Ante ello, hemos estimado oportuno recomendar Ayuntamiento de Burjassot que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adopte las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas y atmosféricas denunciadas en aras a garantizar el respeto, en todo momento, de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de Protección contra la contaminación acústica y de emisión atmosférica y que, asimismo, articule mecanismos de participación, tales como el derecho a la consulta, el derecho a la iniciativa, el derecho de participación ciudadana para fomentar la interacción entre el gobierno municipal y la ciudadanía, como fenómenos distintos y contrapuestos a la gestión tradicional de los intereses generales basados en relaciones de jerarquía entre quien gobierna y los gobernados, en aras a evitar la imposición unilateral y establecer una relación bilateral, interactiva, en la que cuentan las personas, los ciudadanos bien individualmente o bien asociados que pasan a ser también protagonistas activos en la gestión de los servicios públicos, y a la luz de tales mecanismos de participación pública, se afronte la solución del objeto de la presente queja.

El expediente se encuentra actualmente en trámite, pues aunque se ha requerido al citado Ayuntamiento, en dos ocasiones, para que se pronuncié en relación con la recomendación que se le ha dirigido, se está pendiente de que nos remita informe sobre si acepta la citada recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla.

Damos cuenta también de la queja nº 100377 en la que se denunciaban ante el Ayuntamiento de Guardamar del Segura los ruidos procedentes del grupo de presión del edificio donde vive la autora de la queja y que, ante el tiempo transcurrido sin recibir respuesta por parte del ayuntamiento, se personó ante el mismo y le comunicaron que si el ruido no procedía de un establecimiento público el ayuntamiento no tenía competencias. En este sentido, la autora de la queja manifestaba que la legislación en materia de prevención sobre la contaminación acústica obliga al ayuntamiento a intervenir.

Con respecto a la misma, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Guardamar del Segura que, previamente a eludir cualquier competencia o responsabilidad en la materia, verificase si el ruido procedente de las instalaciones denunciadas por la promotora de la queja excedían o no del umbral legalmente permitido, al ser este umbral el que determina la competencia o incompetencia de la administración, por cuanto sólo quedan excluidas las actividades domésticas o los comportamientos de los vecinos cuando éstas se mantiene dentro de los límites tolerables de conformidad con las ordenanzas municipales y los usos locales, y no en caso contrario.

El Ayuntamiento de Ayuntamiento de Guardamar del Segura aceptó los citados pronunciamientos y, en consecuencia, cerramos el expediente.

Reseñamos también, dentro de este mismo orden, la queja nº 106737 en la que se había solicitado información ante el Ayuntamiento de Cullera sobre la existencia de autorización de las denominadas "fiestas de Confraternización" entre las urbanizaciones, que tienen lugar en la Playa "el Junco". Según señala el autor de la queja, dichas fiestas causan a los vecinos importantes molestias, debido a que se prologan hasta altas horas de la madrugada y son fuente de ruidos.

Ante la misma, tras su correspondiente tramitación, recomendamos al Ayuntamiento de Cullera que, en situaciones como la presente, adopte cuantos medios resulten precisos, incluido la apertura de expedientes sancionadores, para evitar que las fiestas que se producen en urbanizaciones privadas y que se prolongan hasta altas horas de la madrugada ocasionen molestias injustas al resto de vecinos.

El expediente se encuentra actualmente en trámite, y en consecuencia, se está pendiente de que el Ayuntamiento de Cullera nos informe si acepta la citada recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla.

Reflejamos también la queja nº 100185 en la que la comunidad de propietarios de un edificio de Cullera manifestaba que viene padeciendo molestias por contaminación acústica como consecuencia del ruido que generan unos ventiladores del edificio contiguo. Los propietarios afectados solicitaron informe al Ayuntamiento de Cullera, al objeto de conocer qué podían hacer al respecto, y según nos comunicaban, dicha solicitud hasta la fecha de presentación del escrito de queja no había obtenido una respuesta expresa.

Ante ello, precedimos a formular al Ayuntamiento de Cullera la recomendación de que los servicios técnicos municipales giren visita de inspección al objeto de comprobar la adopción de las medidas ordenadas y su eficacia, y que, en caso de que se aprecie que las mismas no se hubieran ejecutado, adopte las medidas que resulten precisas para asegurar su adopción inmediata, evitando, con ello, las molestias que injustamente padecen los promotores del presente expediente de queja.

El expediente se encuentra cerrado al haber aceptado el Ayuntamiento de Cullera la recomendación efectuada por esta Institución.

De interés resulta también la queja nº 102819 en la que el promotor de la misma nos comunicaba que, en el patio de luces de su vivienda, hay instalados unos aparatos de aire acondicionado que emiten molestias y ruidos, y que tras interponer varias reclamaciones, acudió el técnico municipal para realizar las mediciones de ruido. En este sentido, se remitió informe en el que se indicaba que el ruido sobrepasaba el límite permitido, pero que, no obstante y hasta la fecha, el autor de la queja manifiesta que el Ayuntamiento no ha tomado medidas para paliar dichas molestias.

Ante ello, recomendamos al Ayuntamiento de Alboraya que, habiendo constatado que la contaminación acústica provocada por los aparatos de aire acondicionado excede de los límites legalmente permitidos, sigan adoptando las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas denunciadas, por cuanto sólo quedan excluidas del control municipal las actividades domésticas o los comportamientos de los vecinos cuando éstas se mantiene dentro de los límites tolerables, de conformidad con las ordenanzas municipales y los usos locales, y no en caso contrario.

Procedimos al cierre del presente expediente al aceptar el Ayuntamiento de Alboraya la recomendación efectuada desde esta Institución.

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 101526 en la que el promotor de la queja manifestaba que había presentado un escrito al Ayuntamiento de Alcoy en fecha 19/9/2008, en el que interesaba acceder a determinada información ambiental, en concreto, respecto a cuáles

eran las actuaciones previstas en la pista de acceso al Racó de Bonaventura, y no había recibido contestación alguna.

Concluida la correspondiente investigación, recordamos al Ayuntamiento de Alcoy el deber legal de resolver, en el plazo máximo de 2 meses, las solicitudes de información medioambiental presentadas por las personas y a facilitar igualmente la documentación ambiental solicitada, y en tal sentido, también le sugerimos que se remitiera al formulante de la queja una copia del proyecto de infraestructuras para la adaptación y compatibilización de la vía ciclista del camino sobre el que se pretendía acometer las actuaciones previstas en la pista de acceso al Racó de Bonaventura.

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

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, o de instalaciones que se encuentran en mal estado y, a su vez, albergan la estancia en malas condiciones de animales.

En relación con la queja nº 092843, relativa al acceso a la información urbanística y medioambiental sobre las antenas de telefonía móvil, el Ayuntamiento de Alcoy no aceptó nuestra recomendación en orden a que, en aplicación del derecho a ejercer la acción pública en materia urbanística y ambiental, se facilite la información solicitada por la asociación ecologista a la autora de la queja respecto a las medidas de protección y restauración de la legalidad adoptadas contra las instalaciones de telefonía móvil sin licencia de obras o sin ajustarse a las determinaciones de la misma o que están funcionando sin comunicación ambiental, y todo ello, dentro del plazo de un mes (art. 10.2.c) de la Ley 27/2006, de 18 de julio, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente).

En la queja nº 100372, la promotora de la misma, en nombre y representación de una comunidad de propietarios, se dirige a esta Institución denunciando las insoportables molestias que están soportando los vecinos del inmueble por los más de 50 gatos que conviven con la propietaria de la vivienda. Con fecha 26 de mayo de 2009, numerosos vecinos denunciaron estos hechos ante el Ayuntamiento de Alicante, sin haberse solucionado todavía el problema.

Finalizada la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación consistente en que, previa visita de inspección para comprobar la situación actual, y en función de su resultado, siga adoptando las medidas necesarias

para lograr que la vivienda se mantenga en adecuadas condiciones higiénico-sanitarias y que desaparezcan las molestias producidas por los fuertes olores.

Citamos también la queja n´º 105367 en la que se denuncia la existencia de unos perros peligrosos en deficientes condiciones higiénico-sanitarias en la Aldea Los Ruices en Requena; en concreto, se trataba de 9 perros cuya dueña los pasea sin collares ni bozales, y que los tenía encerrados en un local en malas condiciones.

Tras la correspondiente tramitación de la queja, recomendamos al Ayuntamiento de Requena que se acuerde la ejecución subsidiaria del Decreto de Alcaldía nº 3624/2010 para eliminar las molestias generadas por los perros que se encuentran alojados en pésimas condiciones higiénico-sanitarias, velando por la salud e integridad de los animales.

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

Por otro lado, referimos también la queja nº 106205 en la que se ponía de manifiesto que una explotación ganadera situada en San Vicente del Raspeig no cumple con los requisitos legales establecidos en la normativa aplicable, Ley de Ganadería de la Comunidad Valenciana, y pese haber denunciado dicha situación ante el ayuntamiento, no se ha adoptado acto alguno al respecto destinado a corregir o eliminar dicha situación.

Así las cosas, el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig aceptó nuestra recomendación de que, en aplicación de la Ley 2/2006, de la Generalitat Valenciana, de Prevención de la contaminación y calidad ambiental, y de la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de Protección contra la Contaminación Acústica, siguiera adoptando las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas, impulsando las visitas de inspección y las mediciones sobre niveles de emisión de ruidos, tanto diurnos como nocturnos, llevando a cabo, en tal sentido, las mediciones sonométricas que resulten pertinentes.

6. Vertederos

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

En la queja nº 100474 la asociación “coordinadora de asociaciones y colectivos de partidas rurales de Alicante”, se dirige a esta Institución denunciando las insoportables molestias que están padeciendo los vecinos por los fuertes olores emanados del vertedero y los constantes ruidos generados por el intenso tráfico de camiones de basura durante todo el día y toda la noche; los vecinos, asimismo, manifiestan que el vertedero

ha multiplicado en los últimos años las toneladas de basuras que recibe, incluso, de la provincia de Valencia y Castellón.

Tras su estudio y consideración, estimamos oportuno formular al Excmo. Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, las siguientes recomendaciones:

1ª.- Que en el procedimiento que actualmente se está tramitando sobre la autorización ambiental integrada para la ampliación del centro de tratamiento de residuos sólidos de Alicante se tenga en cuenta la voluntad manifestada por la unanimidad de los concejales integrantes del Pleno del Ayuntamiento de Alicante de que dicho centro no reciba residuos procedentes de otros planes zonales.

2ª.- Que se adopten los acuerdos que estimen necesarios para lograr que se apliquen, en todo momento, las medidas correctoras adecuadas para eliminar los olores generados por el centro de tratamiento de residuos sólidos urbanos de Alicante y la contaminación acústica provocada por el intenso tráfico de camiones de gran tonelaje que injustamente están soportando los vecinos afectados, cuyos derechos constitucionales a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.1), a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47) están siendo vulnerados.

Tanto la Consellería de Medio Ambiente, Aguas, Urbanismo y vivienda como el Ayuntamiento de Alicante han aceptado los citados pronunciamientos, dándose por cerrado el expediente.

Asimismo, debemos también referenciar la queja nº 106239, cuyo asunto recaía sobre la falta de limpieza y la existencia de un vertedero ilegal en una parcela colindante a la casa de la autora de la queja, en la que se produjo un incendio con el riesgo que ello supone para las propiedades vecinas y para el medio ambiente en general, y pese a los hechos acaecidos, el Ayuntamiento de Sollana no estaba tomando ninguna medida al respecto.

Tras su tramitación, recomendamos al Ayuntamiento de Sollana que adopte las medidas necesarias para lograr que la parcela se mantenga limpia y en adecuadas condiciones de seguridad e higiénico-sanitarias, y que, a su vez, lleve a cabo las órdenes de ejecución dictadas para alcanzar las medidas indicadas.

El Ayuntamiento de Sollana aceptó nuestra recomendación y procedimos al cierre del expediente.

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 100208 se analiza la ubicación inadecuada de depuradoras o de elementos auxiliares de las mismas, como son las instalaciones de bombeo de aguas residuales, causantes de contaminación acústica y afección a la salud y al bienestar público de las personas.

Los promotores de la queja se oponen al emplazamiento y ubicación de estas instalaciones manifestando que habían presentado un escrito al Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant en el que solicitaban información relativa a la construcción de una estación de bombeo para depuradora de aguas residuales frente a su edificio.

Las personas afectadas acudieron a una reunión del Pleno del Ayuntamiento, en la que solicitaron al Alcalde que reconsiderara la ubicación de la estación de bombeo frente al edificio por todos los posibles problemas, olores, ruidos, impacto paisajístico, y especialmente, por la proximidad, menos de 20 metros, con la zona residencial donde se encuentra el inmueble.

Teniendo en cuenta estos hechos, recomendamos al Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant que, teniendo en cuanta la naturaleza fabril de las instalaciones de bombeo de aguas residuales y al tratarse de una actividad molesta, peligrosa, insalubre y nociva, reconsidere la ubicación inicial de dicha instalación y, en su consecuencia, traslade su emplazamiento a la máxima distancia posible de las edificaciones existentes, así como de los futuros desarrollos urbanísticos de uso residencial que, en su caso, estén previstos en el planeamiento urbano vigente.

El Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant, tras la pertinente justificación, no aceptó nuestra recomendación, por lo que se procedió al cierre y archivo del expediente, significándoles a los promotores de la queja que la misma sería incluida en este Informe anual a Les Corts.

Igualmente, procede reseñar la queja nº 092713 en la que una comunidad de propietarios de Guardamar del Segura manifiesta que solicitó al ayuntamiento que resolviera y regularizara la situación de una estación de bombeo municipal, construida por el promotor dentro de la parcela comunitaria (en el recinto de la piscina), no constando en el Registro de la Propiedad que se hubiera cedido ese suelo al Ayuntamiento de Guardamar del Segura.

Además, dichas instalaciones reciben las aguas fecales de otras urbanizaciones y se haya al descubierto, produciendo molestias a los vecinos debido a los malos olores, mosquitos y ruidos procedentes de las bombas de impulsión e, igualmente, supone un riesgo para los vecinos puesto que, en ocasiones, las puertas de la instalación se encuentran abiertas.

Finalmente, el Ayuntamiento de Guardamar del Segura aceptó nuestra recomendación de que, en situaciones como la analizada, extreme al máximo los deberes legales que se derivan de los art. 42 y siguientes de Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, en su consecuencia, proceda a resolver expresamente los escritos presentados por los promotores de la queja, motivando el sentido de la resolución, y decidiendo cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, se hayan planteado, y que, sin más dilaciones, proceda al traslado de dicha depuradora, atendiendo su naturaleza jurídico ambiental, en cuanto se trata de una actividad fabril molesta, peligrosa, insalubre y nociva.

8. Impacto y vigilancia ambiental

En este epígrafe se analizan un grupo de quejas que afectan bien directamente al medio ambiente en cuanto que causan una importante degradación medioambiental del entorno o bien indirectamente mediante el control medioambiental de los planes y programas que pueden afectar al medio ambiente.

En la queja nº 100009 la asociación "Acció ecologista-Agró", se dirige a esta Institución manifestando que ha solicitado diversa información ambiental en relación con el control y vigilancia del cumplimiento de las declaraciones de impacto ambiental relativas a proyectos ejecutados en el término municipal de Burriana.

Efectuadas las correspondientes diligencias de investigación, el Ayuntamiento de Burriana aceptó nuestra recomendación consistente en que, respecto a las declaraciones de impacto ambiental cuya vigilancia y control sea competencia municipal, facilite la información ambiental interesada por la asociación ecologista, respondiendo concretamente a las seis preguntas planteadas por la misma.

9. Contaminación atmosférica

Damos cuenta a continuación de las quejas de mayor interés tramitadas en 2010 sobre esta temática, relativas a aquellos impactos ambientales que afectan a la calidad del aire.

La autora de la queja nº 105646 nos relata las molestias que padece en su vivienda como consecuencia de la actividad desarrollada por un restaurante, al haber instalado en la fachada trasera y lateral del edificio unas chimeneas para la salida de humos, así como un motor, el cual produce un ruido insoportable; como consecuencia de dichas instalaciones se está produciendo una continua contaminación atmosférica y acústica que le está ocasionando graves perjuicios a su salud.

Finalizada nuestra investigación, el Ayuntamiento de El Campello aceptó nuestra recomendación consistente en que, en cumplimiento de los deberes legales contenidos en la Ley 2/2006, de la Generalitat Valenciana, de Prevención de la contaminación y

calidad ambiental, así como en la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de Protección contra la contaminación acústica, adopte las medidas necesarias para evitar la contaminación atmosférica y acústica existente.

10. Licencia ambiental

Se analizan bajo este epígrafe aquella situaciones que pese que la legislación ambiental las sujeta a licencia o autorización ambiental previa, las administraciones publicas consienten su implantación eximiéndolas del cumplimiento de las determinaciones legales vigentes.

Así, podemos reseñar la queja nº 100449 respecto de la tenencia de unos caballos en una finca de Nàquera sin licencia ambiental. El autor de la queja nos indica que, con fecha 30/09/2008, formuló una denuncia ante el Ayuntamiento de Nàquera por la ejecución de unas obras y la tenencia de unos caballos en una parcela rústica colindante a su vivienda. Con fecha 08/10/2008 la Alcaldía dictó la Resolución nº 1248/08, en la que se establecía que se había detectado la ejecución de unas obras sin tener la correspondiente licencia, así como la tenencia de ocho caballos, concediendo a sus propietarios un plazo de dos meses para que solicitasen las licencias de obra y de actividad.

Una vez transcurrido el plazo establecido, el autor de la queja presentó varios escritos solicitando información sobre el procedimiento. Al no obtener respuesta expresa por parte del Ayuntamiento, se personó ante el mismo, donde le comunicaron que se había emitido un informe técnico que establecía que al tener a los caballos como actividad recreativa no era necesaria la preceptiva licencia ambiental.

En este sentido, el autor de la queja manifiesta que *"aunque sea con fines recreativos se debe considerar como núcleo zoológico, y esta actividad viene regulada explícitamente como actividad molesta e insalubre, es por lo que el Ayuntamiento debe denegar la licencia ambiental"*.

Tras la conclusión de la tramitación de la queja, recomendamos al Ayuntamiento de Nàquera que sujetara a licencia ambiental el núcleo zoológico constituido por tenencia de caballos al tratase de una actividad que viene regulada explícitamente como molesta e insalubre en el nomenclator de actividades calificadas, que a fecha de hoy sigue vigente.

El Ayuntamiento de Náquera, tras la pertinente justificación, no aceptó nuestra recomendación, por lo que se procedió al cierre y archivo del expediente, significando al autor de la queja que la misma sería incluida en el presente Informe anual a Les Corts.

IV. HACIENDA PÚBLICA

1. Introducción

Durante el año 2010 se han presentado ante el Síndic de Greuges un total de 67 quejas relativas a la Hacienda Autonómica y Local, frente a las 231 planteadas en 2009, 50 quejas en 2008 y 44 quejas en 2007.

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.

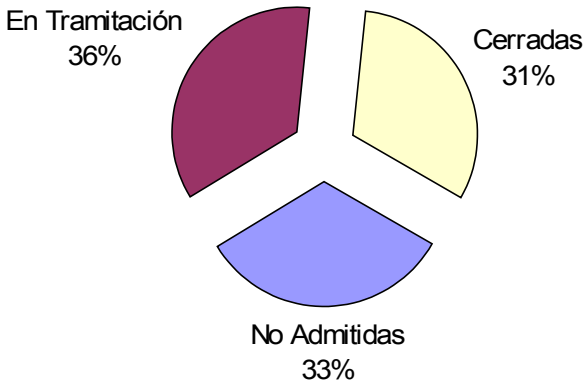
Las quejas relativas a la Hacienda Estatal, al tratarse de actuaciones de la Agencia Tributaria, dependiendo orgánicamente del Ministerio de Economía y Hacienda, se da cuenta en la parte de este Informe anual relativa al Defensor del Pueblo.

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

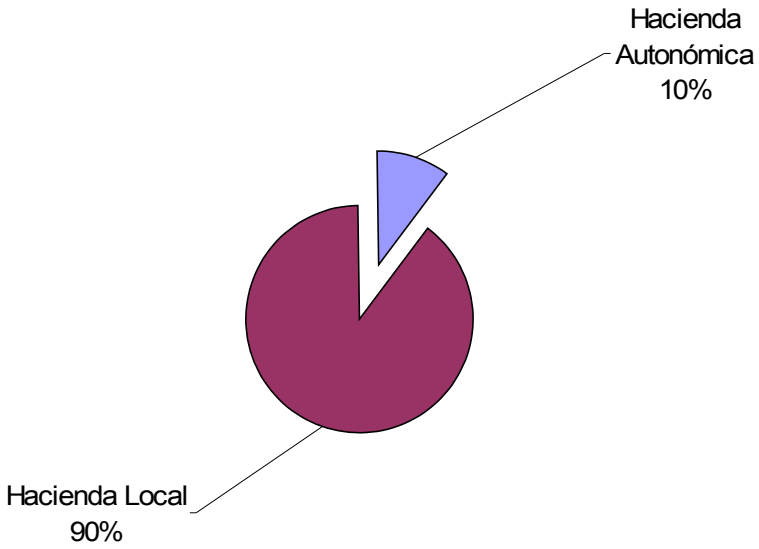
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	22
En Tramitación	24
Cerradas	21
♦ Por solución	7
♦ Se solucionará	0
♦ Actuación Administrativa Correcta	4
♦ Otros Motivos	0
♦ Resoluciones	10
● Aceptadas	8
● No Aceptadas	2
Total Quejas	**67**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Hacienda Pública	Quejas
Hacienda Autonómica	7
Hacienda Local	60
Total área de Hacienda Pública	**67**



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

3.1. Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)

Al igual que el año anterior, durante el 2010, se ha producido en la Comunidad Valenciana un incremento en el recibo del Impuesto de Bienes Inmuebles, sobre todo, en aquellas ciudades donde se ha producido un procedimiento de la valoración catastral colectiva, tal y como exige la Ley 51/2002 de 27 de diciembre, en la que en su artículo 70, en su punto 5º, establece que el valor catastral será revisado cada 10 años.

En este sentido, han tenido entrada en esta Institución quejas por el incremento del recibo del IBI, solicitando al Ayuntamiento, en algunos casos, bonificaciones para reducir la cuota, como, por ejemplo, en la queja nº 104742, en la que el autor de la misma nos manifestaba que había solicitado la bonificación en el IBI de Benicàssim por ser familiar numerosa, tal y como dispone la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

Admitida a trámite la queja, solicitamos al Ayuntamiento de Benicàssim que nos informara sobre los extremos que servían de razonamiento y motivación para la desestimación de la solicitud de bonificación.

Posteriormente, el Ayuntamiento nos comunicó que, en virtud del Decreto de la Alcaldía nº 669, de fecha 31 de marzo de 2009, se acordó desestimar la solicitud de bonificación por no cumplir con los requisitos establecidos en el art. 8.4) de la Ordenanza Fiscal Reguladora del IBI.

Del contenido del informe le 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 de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente.

Ateniéndonos a los términos en que se regula la bonificación de la cuota íntegra del IBI por la Ordenanza Fiscal del Ayuntamiento de Benicàssim, no se apreció irregularidad alguna en la tramitación y resolución del asunto planteado.

En cuanto al fondo de la cuestión y la exigencia del requisito de empadronamiento de todos los miembros de la unidad familiar, considerábamos que la actuación pública descrita podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja.

La Ordenanza Fiscal Reguladora del IBI del Ayuntamiento de Benicàssim establece una bonificación de la cuota íntegra del impuesto a aquellos sujetos pasivos que ostenten la condición de titulares de familia numerosa.

La bonificación se aplica al bien inmueble gravado que constituya vivienda habitual de los mismos, es decir, los titulares de familia numerosa.

En orden a acreditar que el inmueble gravado era la vivienda habitual de los titulares de familia numerosa les exigía el empadronamiento de todos los miembros de la unidad familiar en dicho inmueble.

El concepto de familia numerosa está contenido en el art. 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las familias numerosas (desarrollado por el art. 1 del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, que aprueba su reglamento), y define la misma como aquella integrada por uno o dos ascendientes con tres o más hijos, sean o no comunes.

Pero atendiendo a las diversas realidades familiares, la Ley incorpora en el concepto de familia numerosa nuevas situaciones y realidades (supuestos de monoparentalidad, ya sean de origen, ya sean derivados de la ruptura de una relación matrimonial por separación, divorcio o fallecimiento de uno de los progenitores o sean familias reconstituidas tras procesos de divorcio), con una equiparación plena entre las distintas formas de filiación y los supuestos de acogimiento o tutela.

De este modo, se incluyen nuevos supuestos que pueden dar lugar al reconocimiento de la condición de familia numerosa, como son las familias formadas por el padre y la madre separados o divorciados con tres o más hijos, aunque no exista convivencia, no vivan en el domicilio conyugal, art. 2.2c), siempre que dependan económicamente de quien solicite tal reconocimiento.

Pues bien, considerando que, a tenor de la Disposición Final Primera de la Ley 40/2003, esta regulación es de carácter básico, esto suponía que la regulación municipal de la bonificación debería limitarse a especificar la clase y características de los bienes inmuebles a que afectase, su duración, su cuantía anual y los restantes aspectos sustantivos y formales, pero sin afectar al número de integrantes de dicha familia numerosa, a las condiciones necesarias para su reconocimiento o pérdida del título, ni a las categorías en que se clasifiquen; la definición del art. 2 antes citado, tiene consideración de normativa básica y, por consiguiente, debería ser aplicada directamente; todo ello, sin perjuicio del necesario respeto de la materia que debe contener cualquier desarrollo reglamentario.

Por su parte, la potestad reglamentaria de las entidades locales en materia fiscal se ejerce a través de las ordenanzas fiscales, como actos generales, abstractos, imperativos e innovadores del ordenamiento jurídico y, por consiguiente, no puede dudarse de su carácter de normas jurídicas que constituyen ley material en el terreno de la administración, debiendo guardar identidad con la ley formal.

En todo caso, las citadas ordenanzas no pueden dictarse más que basándose en leyes, y dentro del marco de las mismas, lo que les confiere una naturaleza jurídica

reglamentaria y, en definitiva, de norma jurídica condicionada legalmente. Por tanto, dado el carácter reglamentario citado, cualquier precepto de una ordenanza fiscal que contravenga una norma legal es nulo de pleno derecho, como norma general.

La citada subordinación no debe sólo referirse al Texto Refundido de Haciendas Locales (en adelante, LHL), sino a cualquier norma del ordenamiento jurídico que tenga rango legal.

Por su parte, el art. 74.4 del Texto Refundido de la citada LHL aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, determina que *"las ordenanzas fiscales podrán regular una bonificación de hasta el 90% de la cuota integra 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".*

El art. 8.4 de la Ordenanza Fiscal Reguladora del Impuesto de Bienes Inmuebles del Ayuntamiento de Benicàssim establece como requisito la necesidad de que todos los miembros de la unidad familiar se encontrasen empadronados en la vivienda habitual sobre la que se gira el tributo. Sin embargo, no pueden ser obviados dos extremos:

- Primero: que en la sociedad actual existen numerosos casos de disolución del vínculo conyugal que implican que los hijos residan temporadas en el domicilio de uno u otro cónyuge, al ostentar ambos la patria potestad.

- Segundo: que la Ley hace mención expresa de tales casos para señalar que, en supuestos como el citado, no es necesaria la convivencia.

En definitiva, la aplicación de la Ordenanza Fiscal reguladora del IBI podría colocar en situación de desigualdad a familias que, *ex lege*, se encontrasen en pie de igualdad. No puede olvidarse, por otra parte, que el cumplimiento de los requisitos en orden a evitar cualquier tipo de fraude ya había sido examinado por parte del órgano competente de la Generalitat, al otorgar el título y el certificado de familia numerosa.

En consecuencia, dado que la ordenanza de referencia contiene una vulneración del principio de reserva de ley al regular aspectos que limitan derechos conferidos por una norma de tal rango, debe entenderse que adolece de nulidad de pleno derecho, tal y como establece el art. 62.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común:

"También serán nulas de pleno derecho las disposiciones administrativas que vulneren la Constitución, las leyes u otras disposiciones administrativas de rango superior, las que regulen materias reservadas a la Ley, y las que establezcan la retroactividad de disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales".

Es por ello por lo que debe acudirse al procedimiento de revisión de oficio del citado cuerpo normativo a fin de depurarlo de las irregularidades de que adolece.

Por ultimo, no debemos olvidar que la bonificación de la cuota integra del IBI es de carácter potestativo, tiene como finalidad fiscal la protección de las familias numerosas, y es de carácter subjetivo, ya que se otorga a aquellas personas físicas que reunen tanto la titularidad del bien inmueble como la condición de familia numerosa, existiendo una amplia gama de posibilidades para regular las características de la bonificación: por ejemplo, estableciendo diversos porcentajes de mayor a menor bonificación inversamente proporcional al valor catastral y directamente proporcional al número de miembros de la familia numerosa; introduciendo umbrales para poder tener derecho a la bonificación según las rentas percibidas por la unidad familiar o hasta limitar el derecho a la bonificación para aquellos bienes que no superen un determinado valor catastral.

No obstante, debe ser la ordenanza fiscal la que regule todos los aspectos sustánciales y formales de la bonificación, respetando los principios de igualdad y capacidad económica.

Según todo lo expuesto anteriormente, desde esta Institución se recomendó al Ayuntamiento de Benicàssim que, en atención a las diversas realidades familiares reconocidas tanto en la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, como la Orden de 21 de septiembre de 2007, que regula en la Comunidad Valenciana el reconocimiento de la condición de familia numerosa, se valorase la posibilidad de iniciar un procedimiento de revisión de oficio de la citada Ordenanza Fiscal Reguladora del IBI al vulnerar el principio de reserva de Ley y, previos los trámites legales oportunos, acomodar la dicción literal y el contenido de la misma a la citada Ley 40/2003, en orden a la eliminación del requisito del empadronamiento de todos los miembros de la unidad familiar.

Tras remitir al Ayuntamiento dicha recomendación, nos comunicó su no aceptación de forma justificada debido a que, con la redacción de la Ordenanza, lo único que se pretende evitar es el disfrute de forma fraudulenta de una bonificación por familia numerosa, cuyo titular se empadrona únicamente en Benicàssim sin ser su vivienda habitual, tal y como sucede con el autor de esta queja.

Por otro lado, en el Informe del año 2009, se hizo referencia a la queja nº 091905 en la que los autores manifestaban su disconformidad con la subida que se había producido en su localidad; desde esta Institución se remitió una sugerencia al Ayuntamiento de Bétera para que, dada la actual coyuntura económica, valorase la adopción de medidas que permitiesen o facilitasen a las personas o familias menos favorecidas el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

El Ayuntamiento de Bétera nos remitió en 2010 un informe en el que aceptaban la sugerencia dictada, adjuntándonos un certificado del acta del Pleno en la que se aprobó la Ordenanza Reguladora del IBI, en la que se reflejaba el contenido de nuestra sugerencia.

Del mismo modo, nos comunicaban la voluntad de la Corporación de ser lo más sensible posible ante la situación económica actual para que las personas no sufran con una mayor carga impositiva.

3.2. Impuesto de vehículos de tracción mecánica

La autora de la queja nº 100253 había solicitado la exención del pago de este impuesto al Ayuntamiento de Valencia sin obtener un resultado favorable, ya que su pretensión no fue acogida por los siguientes motivos:

- El art. 93.1 e) del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales exige que el vehículo objeto de la exención del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica sea destinado a uso exclusivo de su titular minusválido, y su punto 2, obliga al interesado a justificar el destino del vehículo ante el Ayuntamiento de la imposición.

- El art. 2º.1e) de la ordenanza municipal reguladora de este tributo establece que *"se considerara que existe uso exclusivo sólo cuando el vehículo circule en todo momento con el titular a bordo, sea como conductor o como pasajero, según los casos"*

En el presente expediente de queja se planteaban, principalmente dos cuestiones:

Primera: La exención del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Segunda: La demora en la contestación a los escritos presentados por la autora de la queja.

Con respecto a la primera de las cuestiones planteadas, la ordenanza reguladora del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica del Ayuntamiento de Valencia, regula las exenciones en el siguiente sentido (art. 2):

"(...), están exentos los vehículos matriculados a nombre de minusválidos para su uso exclusivo. Esta exención se aplicará en tanto se mantengan dichas circunstancias, tanto a los vehículos conducidos por personas con discapacidad como a los destinados a su transporte (...). En consecuencia, la solicitud de nueva exención por otro vehículo será denegada en tanto la anterior tenga vigencia.

En relación con la exención prevista, la solicitud deberá adjuntar el certificado de minusvalía emitido por el órgano competente, y justificar el destino del vehículo en los términos regulados en los siguientes apartados. La falta de justificación del destino para uso exclusivo del titular minusválido determinará la denegación de la exención que tendrá lugar por resolución motivada.

Se consideraran personas con minusvalía quienes tengan esta condición legal en grado igual o superior al 33 por 100. Se considerará que existe uso exclusivo sólo cuando el vehículo circule en todo momento con el titular a bordo, sea como conductor o como

pasajero (...) las solicitudes de la exención prevista deberán detallar las razones que justifiquen el destino para uso exclusivo del titular (...).”

Del mismo modo, el articulo 93 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, establece las exenciones del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica en el siguiente sentido:

“Los vehículos para personas de movilidad reducida a que se refiere el apartado A del anexo II del Reglamento General de Vehículos, aprobado por el Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre. Asimismo, están exentos los vehículos matriculados a nombre de minusválidos para su uso exclusivo. Esta exención se aplicará en tanto se mantengan dichas circunstancias, tanto a los vehículos conducidos por personas con discapacidad como a los destinados a su transporte.”

Por lo tanto, habida cuenta de la documentación aportada, de lo informado en los apartados anteriores y del informe remitido a esta Institución por el Ayuntamiento de Valencia, el vehículo estaba sujeto y no exento del pago del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, ya que según lo expuesto anteriormente, la autora de la queja no justificaba el destino del vehículo para el uso exclusivo del titular, cuyo trámite es imprescindible para la exención del Impuesto.

Con respecto a la segunda de las cuestiones a estudiar, consideramos que la actuación pública podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos de la promotora de la queja.

De lo actuado se desprende que la autora presentó escrito en el que formulaba alegaciones en fecha 25/01/2008, siendo resuelto en fecha 18/01/2010 y notificado el 29/01/2010.

En este sentido, informamos al Ayuntamiento de Valencia que, de acuerdo con el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, *“la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación”.*

El referido precepto legal establece 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”.*

En virtud de todo cuanto antecede, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que, en situaciones como la analizada, extremen al máximo los deberes legales que se extraen del repetido art. 42 de la Ley 30/1992, aceptando dicho consistorio la recomendación emitida por esta Institución.

3.3. Tasas municipales

El autor de la queja nº 103466 nos exponía que con fechas 12/5/2009 y 2/9/2009 remitió al Ayuntamiento de Teulada dos escritos en relación con el cobro de la tasa de recogida de residuos sólidos urbanos correspondiente a una casa agrícola, sin que hasta la fecha de presentar su escrito de queja en esta Institución hubiese obtenido respuesta a ninguno de sus escritos.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Teulada, quien nos expuso los motivos justificativos de la improcedencia de anular la tasa y que consistían en que el autor de la queja no niega que no disponga del servicio de recogida de basuras, sino que afirma que su vivienda no es habitable por no disponer de agua potable.

La vivienda, según inspección ocular externa del inspector municipal de obras, tiene electricidad, antena de TV, alarma, y acceso vallado a la parcela, características todas ellas que indican una forma de utilidad y disfrute, aun cuando el suministro de agua pueda provenir de algún pozo o aljibe.

En consecuencia, el Ayuntamiento de Teulada deniega la anulación del recibo basada únicamente en que no dispone de cedula de habitabilidad por carecer de agua potable, por cuanto se ha demostrado que disfruta de la vivienda.

Del contenido del informe municipal dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, como así hizo en el siguiente sentido: la casa es meramente agrícola; no se generan residuos y el contenedor está situado a más de 500 metros de la casa.

El punto de partida del estudio de la queja lo constituye la Ley Reguladora de las Haciendas Locales 2/2004, de 5 de marzo, que incluye las tasas dentro de la tradicional clasificación tripartita de tributos locales (junto a los impuestos y las contribuciones especiales).

En este sentido, el art. 57 nos indica que los Ayuntamientos podrán establecer y exigir tasas por la prestación de servicios o realización de actividades de sus competencias.

Por su parte, el art. 2.1 de la Ordenanza reguladora de tasa por recogida de basura del Ayuntamiento de Teulada señala que el hecho imponible está constituido por *"la prestación del servicio de recogida de residuos sólidos urbanos procedentes de viviendas y locales situados en las zonas en que se preste de forma efectiva"*.

Por otro lado, en su art. 2.4 establece que *"el servicio comprende todo el proceso de gestión de residuos sólidos urbanos desde la recepción o recogida hasta, las operaciones de transporte, clasificación, reciclaje y eliminación"*.

En el mismo sentido, en su art. 5.2 se indica que *"la administración competente podrá, no obstante, proceder a la baja o a la modificación en el ejercicio en que se demuestre por el interesado o se constate por la Administración la falta de realización o modificación del hecho imponible"*.

Dicho en otros términos, no es suficiente que el servicio se encuentre a disposición de los y las titulares de bienes inmuebles en general, sino que debe ser efectivamente prestado.

En relación con la prestación efectiva del servicio, consideramos oportuno traer a colación los pronunciamientos del Tribunal Supremo (STS de 7 de junio de 1997, Rec. núm. 12.362/1991) y de los Tribunales Superiores de Justicia de La Rioja (Sentencia de 30 de julio de 1997, núm. 396, Rec. núm. 292/1996), Castilla-La Mancha (Sentencia de 25 de septiembre de 1997, núm. 408, Rec. núm. 560/1995) y Andalucía (Sentencia de 26 de marzo de 2001), en virtud de los cuales se declaraba improcedente el cobro de la tasa cuando el municipio no prestaba ese servicio de forma efectiva.

Asimismo, en uno de los pronunciamientos judiciales anteriormente aludidos, concretamente, en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha de 25 de septiembre de 1997, se declaraba improcedente el cobro de una tasa, al haber quedado acreditado que no existía contenedor de basuras a menos de 300 metros del domicilio de la recurrente. En estos casos, según reconoce la jurisprudencia, no se presta el servicio municipal, pues no tiene lugar el hecho imponible que habilita a reclamar el pago de la tasa, es decir, la prestación de un servicio o la realización de una actividad que beneficie o afecte de modo particular al sujeto pasivo.

En concreto, la sentencia señalaba que *"en el domicilio de la entidad recurrente no existe ni ha existido nunca contenedor de basuras, encontrándose el más próximo a 300 metros de distancia, y que, por tanto, no se le ha realizado el servicio de recogida de basuras, por lo que procede declarar vulnerados los artículos 20 y 26 de la Ley de Haciendas Locales, ya que para poderse exaccionar una tasa determinada es necesario que el municipio preste el servicio y que éste beneficie especialmente al administrado o le afecte de modo particular, por lo que no se puede exaccionar una tasa por un servicio que no se presta"*.

El Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en su fundamento de derecho tercero, añadía un elemento nuevo a tener en cuenta, al señalar que *"no se ha prestado adecuadamente el servicio por lo que la tasa no debe cobrarse en la forma que pretende el Ayuntamiento. Sin embargo, aún con las salvedades referidas, lo cierto es que los residuos han sido retirados por los servicios municipales, por lo que si el demandante nada pagase estaría recibiendo un servicio -deficiente ciertamente-, de forma gratuita contra lo que disponen las Ordenanzas y contra lo que ocurre con el resto de los ciudadanos. Hemos de inclinarnos por una solución ecléctica. Así, estimamos que el autor sólo debe abonar la tasa correspondiente a una vivienda normal, sin consideración al hecho de que se trate de un negocio, pues de esta forma, por ser aquéllas más bajas, se compensa de alguna manera, con un criterio que se*

pretende objetivo y equitativo, la defectuosa prestación del servicio que, como hemos dicho, no se prestó con toda la efectividad precisa".

De acuerdo con la jurisprudencia estudiada, esta Institución concluyó que si no hay prestación del servicio (los contenedores más cercanos se encontraban a más de 500 metros del domicilio del autor de la queja) las entidades locales deberían optar entre no girar la tasa o girarla de forma parcial (en los términos vistos en la Sentencia del TSJ de Andalucía), al prestarse el servicio de forma deficiente.

Por otro lado, el autor de la queja, remitió dos escritos al Ayuntamiento de Teulada con fecha 12/5/2009 y 2/9/2009, obteniendo respuesta en fecha 22/4/2010, esto es, más de 11 meses después; en este sentido, el art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, establece 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".*

En virtud de todo lo expuesto, el Ayuntamiento de Teulada aceptó nuetra recomendación consistente en que procediese a dar las instrucciones oportunas para que los contenedores se instalasen en las cercanías del domicilio del interesado, de tal forma que se realizase la prestación efectiva del servicio o, en su caso, se redujese la cuantía a aquellos inmuebles cuyos contenedores más cercanos se encuentren ubicados a una distancia igual o superior a 300 metros, ya que a esas viviendas no se les estaba prestando efectivamente el servicio de recogida de basura; asimismo, le sugerimos que en situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraían del art. 42 de la mencionada Ley 30/1992.

3.4. Contribuciones especiales

El autor de la queja nº 104648 nos expuso que el Ayuntamiento de Les Coves de Vinromà, con una subvención de la Conselleria de Infraestructuras y Transportes que cubría la totalidad del coste, empezó las obras denominadas "adecuación del Boulevard". Posteriormente, el Ayuntamiento decidió cambiar las acometidas de agua de las casas afectadas por las obras con un proyecto aparte con el nombre de "abastecimiento de agua potable – Boulevard", con lo que quedaba claro que era una reposición de un servicio ya existente, y renovado no hace mas de 12 años.

El motivo de la queja consistía en que el Ayuntamiento decidió cobrar contribuciones especiales para cubrir los gastos de dicho proyecto y que las cuotas eran desproporcionadas, ya que, al parecer, había viviendas que pagaban por la acometida 2.000 € y otras tan sólo 25 €.

Admitida a tramite la queja, solicitamos un informe al Ayuntamiento de Les Coves de Vinromà, quien nos dijo que *"(...) se ha estimado conveniente proceder al cambio de la red de suministro de agua al mismo tiempo que se urbaniza esta travesía por claros*

motivos de oportunidad, remitiendo un informe de la compañía concesionaria del servicio de suministro de agua potable en el que aconseja que se acometa la renovación de las conexiones domiciliarias y de la red de suministro para mejorar la calidad, debido al mal estado de las conexiones domiciliarias y de la red de suministro".

El informe que aportó el Ayuntamiento de la compañía concesionaria del servicio informaba de lo siguiente:

"(...) 1. La red de agua potable existente en la actualidad presenta algunas deficiencias (...) existen diversos tramos que no disponen de red de agua potable, lo que implica que existen puntos donde no es posible la circulación del agua en continuo, perjudicando a la calidad del agua suministrada a los abonados (...).

2. La red existente actualmente está cercana al final de su vida útil, (...). Si se sustituye la red, se alargaría la vida útil de la tubería en más de 30 años, evitando que en poco tiempo se tenga que proceder a su reparación.

3. Las acometidas existentes en la actualidad tienen un diámetro insuficiente para el consumo medio que presentan las viviendas (...) además los materiales con que están construidas las actuales acometidas no son adecuados, observándose un gran deterioro en los collarines actualmente instalados, siendo los materiales de los enlaces muy propensos a las roturas.

4. Si se sustituye la red existente, su instalación podrá realizarse adecuadamente. Concretamente, en la red actual se observa una gran deficiencia en su tapado, mientras que si se cambia se podrá instalar con la correspondiente cama de arena que alargaría considerablemente su vida útil y evitar así las roturas."

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos del expediente. Con carácter previo, el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, regula el régimen jurídico de las contribuciones especiales.

Constituye el hecho imponible de las contribuciones especiales la obtención por el sujeto pasivo de un beneficio o de un aumento de valor de sus bienes como consecuencia de la realización de obras públicas o del establecimiento o ampliación de servicios públicos, de carácter local, por las entidades respectivas.

Por otro lado, son sujetos pasivos de las contribuciones especiales las personas físicas y jurídicas especialmente beneficiadas por la realización de las obras o por el establecimiento o ampliación de los servicios locales que originen la obligación de contribuir.

En cuanto a la base imponible, está constituida, como máximo, por el 90 % del coste que la entidad local soporte por la realización de las obras o por el establecimiento o ampliación de los servicios.
Aplicando esta regulación a los hechos de la queja, no observamos ninguna actuación publica irregular que justificara la continuación de nuestras investigaciones por las siguientes razones:

- Según todo lo expuesto, se consideraba que procedía la imposición de contribuciones especiales ya que las obras que se iban a acometer tienen un alcance superior a las de simple cambio de tuberías, ya que se ampliaba la red de tramos donde no existía servicio, mejorando la presión, el caudal y la calidad del agua suministrada, y consecuentemente se alargaría la vida útil de la red.

- En lo que se refería a la desproporcionalidad en la aplicación del modulo para el calculo de las contribuciones especiales, según lo expuesto más arriba, el articulo 32 establece que el Ayuntamiento podía elegir el reparto de las cuotas aplicando módulos, metros lineales de fachada, el volumen edificable, el valor catastral a efectos del Impuesto de Bienes Inmuebles, estableciendo el Ayuntamiento un planeamiento que es el mismo para todas las fincas afectadas.

Por último, en relación con la queja nº 091487, de la que dimos cuenta el año pasado en este mismo apartado del Informe anual, el Excmo. Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra sugerencia de que contestara en plazo a los escritos presentados por el autor de la queja en los que manifestaba su disconformidad con las contribuciones especiales giradas en relación a la urbanización Vistahermosa-Álvarez Quintero en Alicante.

3.5. Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)

El autor de la queja nº 103352 nos manifestaba, sustancialmente, los siguientes hechos y consideraciones en relación con una liquidación del ICIO por parte del Ayuntamiento de Alcoy:

-Que *"en el mes de julio de 2008 pusimos en marcha una pequeña planta de energía fotovoltaica en la cubierta de la nave que ocupamos".*

- Que *"cuando vino la liquidación a abonar en concepto de ICIO, cual fue nuestra sorpresa que nos requerían un pago de 9.360,00 € correspondiente al 3 % del total del valor de la planta, cuando el instalador lo tenía contemplado en 990,00 €, ya que tanto la estructura como las placas van sencillamente abrochadas, además de que es un equipo susceptible de desmontar y cambiar de sitio si se presenta."*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Alcoy, quien nos comunicó lo siguiente:

"(...) se incluye en la base imponible del impuesto los elementos necesarios para la utilización de la explotación y aquellas instalaciones que sirven para proveer a la construcción de servicios esenciales para su utilización. Asimismo, ante las manifestaciones del contribuyente respecto a la calificación como maquinaria (y por tanto, no incluida en la base imponible), de los módulos solares fotovoltaicos y los equipos inversores, el Departamento de Gestión Tributaria, manifiesta que estos módulos son, en realidad, una parte integrante de la instalación (...) además, no se pueden calificar como maquinaria, ya que no contienen ningún elemento móvil (...) por tanto, se confirma la liquidación practicada".

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificándose en su escrito inicial.

Así las cosas, los arts. 100 y 102 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, contienen la regulación del ICIO.

El Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras es un tributo indirecto cuyo hecho imponible está constituido por la realización, dentro del término municipal, de cualquier construcción, instalación u obra para la que se exija obtención de la correspondiente licencia de obras o urbanística, se haya obtenido o no dicha licencia, siempre que su expedición corresponda al ayuntamiento de la imposición.

La base imponible del impuesto está constituida por el coste real y efectivo de la construcción, instalación u obra, y se entiende por tal, a estos efectos, el coste de ejecución material de aquélla.

Hay que tener en cuenta que no forman parte de la base imponible, el Impuesto sobre el Valor Añadido y demás impuestos análogos propios de regímenes especiales, las tasas, precios públicos y demás prestaciones patrimoniales de carácter público local relacionadas, en su caso, con la construcción, instalación u obra, ni tampoco los honorarios de profesionales, el beneficio empresarial del contratista ni cualquier otro concepto que no integre, estrictamente, el coste de ejecución material.

En el mismo sentido, la Ordenanza Fiscal Reguladora del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras del Ayuntamiento de Alcoy establece, en sus arts. 1 y 3, que el hecho imponible está constituido por la realización, de cualquier construcción, instalación u obra, no encontrándose sujetas las instalaciones de maquinaria industrial en centros fabriles, pero sí la parte de obra civil necesaria para su implantación.

Por otro lado, varias sentencias del Tribunal Supremo excluían de la base imponible del ICIO, el coste de la maquinaria e instalaciones mecánicas -salvo el coste de su instalación- construidos por terceros fuera de la obra e incorporados a la misma y que por sí mismas no necesitasen licencia urbanística. Sin embargo, el Tribunal Supremo

matiza lo anterior señalando que sí que se incluyan en la base imponible del ICIO las instalaciones que sirvan para proveer a la construcción de servicios esenciales para su habitabilidad o utilización (como son las instalaciones de fontanería, electricidad, calefacción, saneamiento, aire acondicionado centralizado, ascensores en la construcción de un edificio de viviendas), es decir, incluía el coste de los equipos, maquinaria e instalaciones que se construyesen, colocasen o efectuasen como elementos técnicos inseparables de la propia obra e integrantes del mismo proyecto que sirvió para solicitar y obtener la correspondiente licencia.

Por tanto, para analizar si una determinada partida de maquinaria o instalaciones debe incluirse en la base imponible del ICIO hay que comprobar si se cumplen los dos requisitos siguientes: si quedan integrados en la unidad de obra de que se trata o son necesarios para su ejecución, y si sirven para proveer a la construcción, instalación u obra de servicios esenciales para su habitabilidad o utilización.

El presupuesto de la exigencia de licencia de obras o urbanística era el elemento fundamental para que se produjese el hecho imponible del ICIO, y el concepto de instalación, como uno de los hechos imponibles del impuesto, junto con las obras y las construcciones, habían de entenderse como instalación gravable, aquella que necesariamente sometida a licencia de obras o urbanística, suponiese una estructura con sustancia y entidad suficiente y autónoma, que con una vocación de permanencia significase el principal de lo instalado, sin que pudiese considerarse un elemento auxiliar de ese principal, que por sí constituia la propia instalación.

Según lo expuesto anteriormente, el autor de la queja nos comunicaba que *"los módulos y el inversor instalado, son elementos que pueden ser cambiados durante la vida útil de la instalación por defecto de fabricación, por perdida anormal de rendimiento, por riesgos atmosféricos, o por cualquier otro motivo, y que de producirse dicho cambio, pueden ser sustituidos por otros de distinta marca, características técnicas y potencia, con lo que se vería modificadas las características de rendimiento y configuración de la instalación."*

En este sentido, la Sentencia nº 190/09 del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo nº 4 de Alicante, establecía el siguiente razonamiento:

"(...) debe prosperar la posición sostenida por la parte recurrente, toda vez que las placas fotovoltaicas en cuestión, deben ser consideradas como "maquinaria industrial", y no " obra civil", en los términos expuestos en el artículo 1 de la citada Ordenanza Fiscal del Ayuntamiento de Alcoy. Considera la proveniente, que el valor de las placas fotovoltaicas no debe ser incluido en la base imponible del impuesto, en tanto que son elementos separables de la obra que les sirve de base y apoyo y no quedan integradas en la misma, ni son objeto de verificación urbanística por los técnicos municipales, ya que, tales instalaciones se adosan sobre la obra que le sirve de base sin integrarse en la misma, y son fácilmente desmontables, encajando en la definición de obra provisional, eso es, que son montables por naturaleza, y por tanto,

no permanentes siendo su uso temporal, según los requisitos establecidos en la legislación del suelo.

La interpretación del artículo 103.1 LHL, a fin de determinar el concepto de "coste real y efectivo de la construcción, instalación y obra" que dicho precepto utiliza para definir la base imponible en el ICIO, ha sido abordado por numerosa jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia, siguiendo la tesis del Tribunal Supremo. Y así, por lo que se refiere a la maquinaria instalada, considera la que suscribe que no debe ser parte integrante de la base imponible del ICIO el valor de lo instalado sino el coste de su instalación, de conformidad con el referido articulo 103.1 de la LHL.

Así, el Tribunal Supremo en su sentencia de fecha 7 de octubre del 2000, recuerda una vez mas, que "aun cuando el artículo 103.1 de LHL parezca considerar como base imponible del ICIO, tratándose de instalaciones, el coste de éstas, el concepto ha de depurarse en atención a la definición del hecho imponible, puesto que la base imponible no puede comprender la valoración de aquel, y lo que el artículo 101 de la LHL sujeta al ICIO es la realización de instalaciones siempre que para ello se exija la correspondiente licencia de obras o urbanística, la cual remite a los artículos 178 de la Ley del Suelo y el articulo 1 del reglamento de Disciplina Urbanística, pero no en toda su extensión, sino únicamente en cuanto se trata de una actividad de transformación del terreno necesaria para la colocación de las instalaciones industriales". Por lo que el hecho imponible viene constituido por la obra o instalación en tanto que la misma precisa de licencia pero no por el valor de lo instalado, debiendo entenderse por instalación el proceso de instalación pero no la instalación como resultado, que incorporaría así, el valor de lo instalado, valor que como ya se ha dicho, ha de quedar excluido de la base imponible (...)".

Finalmente, el Ayuntamiento de Alcoy nos expuso los motivos que estimó oportunos para justificar la no aceptación de nuestra recomendación consistente en que se procediese a modificar la base imponible del ICIO en el sentido de no incluir en el mismo el coste de las placas fotovoltaicas.

Por otro lado, el autor de la queja nº 100313 nos exponía que había solicitado al Ayuntamiento de Chiva, sin éxito hasta el momento, la devolución del ICIO por importe de 144.717,86 €, así como del aval prestado en base a que las obras no se iban a realizar.

Por su parte, el Ayuntamiento de Chiva nos remitió un informe redactado por el inspector de obras en el que se aseguraba que *"(...) tras girar una visita de inspección, se observa movimiento de tierras mediante desbroce, vertidos de escombros, depósito de material de obra, postes publicitarios con base de hormigón (colocados en aceras) y vallas publicitarias en un estado deficiente".*

Con posterioridad, el Ayuntamiento requirió a la interesada para que presentara escrito desistiendo de la licencia, a lo que ésta contestó que no pretendía desistir de la licencia, sino sólo obtener la devolución del ICIO y el aval.

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

Del detallado estudio de la queja, considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primero. La prescripción de la cantidad ingresada en concepto de ICIO y la devolución del aval.

Segundo. La demora en la resolución de la solicitud presentada por el autor de la queja.

Con respecto a la primera de las cuestiones planteadas, el ICIO es un tributo local que grava las construcciones, instalaciones y obras que se realicen y para las que se requiera la concesión de una licencia por parte del Ayuntamiento.

A grandes rasgos, el ICIO funciona en dos fases diferenciadas, en la primera, la liquidación provisional se gira en base al presupuesto de las construcciones, instalaciones y obras a realizar; y la segunda, la liquidación tiene como base imponible el coste real de las citadas construcciones, instalaciones y obras.

Este funcionamiento dual del impuesto, en el que en ocasiones solo existe la liquidación provisional, ha planteado controversias sobre cuándo empieza el plazo de prescripción del tributo. De este modo, algunas posiciones defendían que la prescripción del impuesto se iniciaba desde que se concedía la licencia de obras. Otras, en cambio, posponían el inicio del plazo de prescripción al momento en que se iniciaban las obras. Y otras posturas defendían que la prescripción del impuesto no podía empezar a computarse, hasta que las obras no hubiesen finalizado.

El art. 102.4 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, así como el art. 8 de la Ordenanza Reguladora sobre Construcciones, Instalaciones y Obras del Ayuntamiento de Chiva, regula el devengo del ICIO en el siguiente sentido: *"(...) el impuesto se devenga en el momento de iniciarse la construcción, instalación u obra, aun cuando no se haya obtenido la correspondiente licencia (...) "* y el devengo del impuesto es el que determina la fecha inicial para el computo de la prescripción.

En este sentido, no había duda en cuanto a que –dejando de lado momentáneamente la posible prescripción-, el autor de la queja tendría derecho a la devolución del ingreso realizado, ya que el ICIO, con un régimen especial de devengo y exigibilidad respecto a otros tributos, es un impuesto que anticipa de forma obligatoria una liquidación provisional al propio momento del devengo del tributo, y ello porque el devengo se produce en el momento de iniciarse las obras. Pues bien, como en este caso no llegó a devengarse el impuesto, procedería la devolución de los ingresos que en concepto de liquidación provisional se hubieran satisfecho.

El autor de la queja, nos informó en su escrito inicial que, el 23/3/2005 solicitó la licencia de obras y liquidó provisionalmente el ICIO, concediendo la licencia el Ayuntamiento en fecha 18/1/2008.

Por ello, según el informe de los servicios jurídicos municipales, el ingreso realizado el 23/3/2005, habría prescrito, ya que, efectivamente, la Ley General Tributaria establece que el computo de la prescripción para las solicitudes de devolución de ingresos indebidos, se inicia en el día en que se realizo dicho ingreso, y dada la fecha del ingreso y la de solicitud de devolución (más de cuatro años), efectivamente habría prescrito la acción para reclamar.

Sin embargo, no se podía desconocer lo especial del impuesto del que hablábamos, porque presentaba unos rasgos peculiares, tanto en lo referente a su devengo, como a la generación del hecho imponible. En este sentido, insistíamos que en el presente expediente de queja, ni se devengó el impuesto ni se originó el hecho imponible, porque las obras no se llegaron a iniciar.

En estos términos, no se podía calificar de indebido el ingreso que se efectuó hasta que se comprobó que el tributo no nacería, ya que lo que abonó el autor de la queja, efectuado el 23/3/2005, no fue sino una especie de pago anticipado a cuenta, que no se culminó mediante la liquidación definitiva una vez realizadas las obras.

Del mismo modo, el Ayuntamiento concedió la licencia en fecha 18/1/2008, sin que se hubiese efectuado a día de presentar la queja en esta Institución, obra alguna.

En este sentido, el artículo 204.2 de la Ley Urbanística Valenciana de 30 de diciembre señala que *"una vez otorgada la licencia, se deberá iniciar, concluir y no interrumpir la construcción dentro de los plazos en ella determinados. En defecto de tales plazos se entenderá que el interesado dispone de un plazo de seis meses para iniciar las obras y veinticuatro para terminarlas, admitiéndose interrupciones en dichos plazos que no podrán exceder, en total, de seis meses. La caducidad de la licencia se declarará previa audiencia del interesado."*

Así pues, desde que se otorgó la licencia 18/1/2008, habian pasado más de seis meses sin que hubiesen iniciado las obras, y del mismo modo, la solicitud de devolución de ingresos indebidos se efectuó en fecha 21/5/2009, no habiendo transcurrido los cuatro años que establece el artículo 66 de la Ley General Tributaria 58/2003.

Según todo lo expuesto, al no haberse operado la prescripción, era procedente la devolución por parte del Ayuntamiento de Chiva de lo ingresado (como anticipo en concepto de ICIO), y del mismo modo sería procedente la devolución por la realización de un hecho imponible que nunca había llegado a consumarse.

Con respecto a la devolución del aval, el Ayuntamiento nos informaba que *"(...) sigue observándose restos de material de obra junta a la parcela (...). Se ha emitido informe*

por estos servicios entendiendo que no procede la devolución del aval hasta que se retire la estructura metálica de una segunda valla publicitaria".

En este sentido, le informamos al Ayuntamiento que las parcelas del autor de la queja eran otras distintas y que al no haberse nunca iniciado obra alguna, era muy improbable que existiese material de obra en una parcela, que además, no era de su propiedad y sobre la que no se iba a efectuar ninguna obra.

De tal forma, que procedería la devolución del aval anteriormente mencionado.

En cuanto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la demora en la resolución de la solicitud presentada por el autor de la queja, le comunicamos al Ayuntamiento que el art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, establece 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".*

La Administración está obligada a responder a las personas que acuden 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 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.

Finalmente, nos encontramos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Chiva sobre la aceptación o el rechazo de nuestra recomendación en punto a que, en situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraían del art. 102 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, el art. 204 de la Ley Urbanística Valenciana de 30 de diciembre, el art. 66 de la Ley General Tributaria 58/2003 y el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, procediendo, a la mayor brevedad, a la devolución del importe ingresado en concepto de ICIO, así como del aval presentado.

4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat

4.1 Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales (ITP)

El autor de la queja nº 101388 nos exponía los siguientes hechos y consideraciones: *"(...) tras la tramitación de un procedimiento administrativo incoado por la Conselleria de Hacienda, al haber girado una liquidación complementaria por comprobación del valor declarado (...) interpuse Recurso Potestativo de Reposición, así como una reclamación Económico-Administrativa posterior (...) para evitar que se embargara por la Conselleria de Hacienda la suma reclamada durante la tramitación del recurso,*

aportándose un aval bancario (...) el Tribunal Económico-Administrativo Regional de Valencia dictó resolución estimatoria de las pretensiones de mi representada, y la liquidación complementaria fue anulada (...) con posterioridad, se presentó escrito en la Conselleria de Hacienda, acompañando resolución estimatoria, y solicitando la devolución del aval bancario, puesto que mi representada, para poder cancelar el aval necesita el original, de manera que se encuentra pagando intereses por un aval bancario constituido por una deuda que ya no existe (...).”

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, quien nos comunicó, a través de la Directora General de Tributos, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“(...) Con fecha 1 de diciembre de 2009, tuvo entrada en los Servicios Territoriales de Alicante el fallo del Tribunal Económico Administrativo Regional de Valencia, en el que se acuerda estimar la reclamación interpuesta. El 5 de mayo de 2010, la sección de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados de Alicante anuló la liquidación como paso previo imprescindible para la tramitación de la devolución del aval aportado por la interesada, comunicándolo a la Sección de Tesorería para que procediera a dar salida al aval. Ese mismo día, la Sección de Tesorería, comunicó los hechos a la Sección de Intervención, a los efectos de validar la anulación del aval y proceder a la devolución del mismo, habiendo sido contabilizado el día 14 de mayo de 2010 por la mencionada Sección (...)”.

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja para que presentase escrito de alegaciones, sin que constara la entrada en esta Institución de escrito alguno en el sentido indicado, por lo que concluida la tramitación ordinaria de la queja y analizada cuanta documentación obraba en el expediente, se desprendía que se había solucionado el problema planteado en el escrito inicial de queja, toda vez que se había procedido a la devolución del aval bancario aportado.

4.2. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

La autora de la queja nº 104386 nos relataba los siguientes hechos en relación al impuesto de sucesiones y donaciones: *“ (...) el día 19 de enero de 2007 presentamos ante la Conselleria de Economía una solicitud de prorroga del plazo establecido para la liquidación del impuesto firmada por cuatro de sus herederos (...) nunca recibimos comunicación alguna por escrito de la Conselleria ni concediendo ni denegando esa prórroga (...) con fecha 6 de abril de 2010 se me liquida el impuesto con un recargo por extemporaneidad (...)”.*

Admitida a trámite la queja, solicitabamos informe a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, quien nos comunicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

“Con fecha 19 de enero de 2007, se presentó en los Servicios Territoriales de Economía, Hacienda y Empleo de Alicante, un escrito por el que los interesados (...)

solicitaban la prórroga del plazo para presentar los documentos o declaraciones del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, relativos al fallecimiento de su padre (...) ocurrido el 20 de julio de 2006 (...) el 25 de enero de 2007, los Servicios Territoriales de Economía, Hacienda y Empleo de Alicante, denegaron la prórroga, en virtud de lo establecido en el art. 68.2 del Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones. Posteriormente, los Servicios Territoriales de Economía, Hacienda y Empleo de Alicante, intentaron notificar la denegación de la prórroga solicitada al domicilio declarado en el escrito de la solicitud de prórroga presentado, sito en la calle (...), que coincide con su domicilio fiscal. Realizado un intento en el mencionado domicilio y al constar este como desconocido, se publicó la resolución denegatoria de la concesión de prórroga en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante el 5 de julio de 2007, de conformidad con dispuesto en el art. 112.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en su redacción dada por la Ley 36/2006, de 29 de noviembre, de Medidas para la Prevención del Fraude Fiscal".

Del detallado estudio de la queja, considerábamos que eran varias las cuestiones a estudiar: primero, la denegación de la prórroga y la aplicación del recargo por extemporaneidad, y segundo, la notificación únicamente a uno de los herederos o solicitantes de la prórroga.

Con respecto a la primera de las cuestiones planteadas, el art. 68 del Real Decreto 1629/1991, de 8 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, establece que la solicitud de prórroga se presentará por los herederos, albaceas o administradores del caudal relicto dentro de los cinco primeros meses del plazo de presentación, acompañada de certificación del acta de defunción del causante, y haciendo constar en ella el nombre y domicilio de los herederos declarados o presuntos y su grado de parentesco con el causante cuando fueren conocidos, la situación y el valor aproximado de los bienes y derechos y los motivos en que se fundamenta la solicitud, advirtiéndose que no se concederá prórroga cuando la solicitud se presente después de transcurridos los cinco primeros meses del plazo de presentación.

Por lo tanto, según lo informado por parte de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, el fallecimiento del padre tuvo lugar el 20/7/2006, y el escrito de solicitud de prórroga fue presentado por la autora de la queja el 19/1/2007, es decir, seis meses más tarde.

Por otro lado, en referencia al recargo por extemporaneidad, el art. 27 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre General Tributaria, en materia de recargos por extemporaneidad, señala que los recargos por declaración extemporánea son prestaciones accesorias que deben satisfacer los obligados tributarios como consecuencia de la presentación de autoliquidaciones o declaraciones fuera de plazo sin requerimiento previo de la Administración tributaria.

Si la presentación de la autoliquidación o declaración se efectúa dentro de los 3, 6 ó 12 meses siguientes al término del plazo establecido para la presentación e ingreso, el recargo será del 5, 10 ó 15 %, respectivamente. Dicho recargo se calculará sobre el importe a ingresar resultante de las autoliquidaciones o sobre el importe de la liquidación derivado de las declaraciones extemporáneas y excluirá las sanciones que hubieran podido exigirse y los intereses de demora devengados hasta la presentación de la autoliquidación o declaración.

En las liquidaciones derivadas de declaraciones presentadas fuera de plazo sin requerimiento previo no se exigirán intereses de demora por el tiempo transcurrido desde la presentación de la declaración hasta la finalización del plazo de pago en período voluntario correspondiente a la liquidación que se practique, sin perjuicio de los recargos e intereses que corresponda exigir por la presentación extemporánea.

En consecuencia, la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo había actuado correctamente, ya que la presentación de la autoliquidación se realizó el día 16/2/2010, es decir, 36 meses y 26 días más tarde, puesto que, según el art. 67 del Real Decreto 1629/1991 que regula los plazos de presentación de la autoliquidación del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, los documentos o declaraciones se presentarán en los siguientes plazos: *"Cuando se trate de adquisiciones por causa de muerte, incluidas las de los beneficiarios de contratos de seguro de vida, en el de seis meses, contados desde el día del fallecimiento del causante o desde aquél en que adquiera firmeza la declaración de fallecimiento."*

En referencia a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la falta de notificación a todos los herederos o solicitantes de la prórroga, el art. 112 de la Ley 58/2003, General Tributaria, contiene la siguiente regulación:

"Cuando no sea posible efectuar la notificación al interesado o a su representante por causas no imputables a la Administración tributaria e intentada al menos dos veces en el domicilio fiscal, o en el designado por el interesado si se trata de un procedimiento iniciado a solicitud del mismo, se harán constar en el expediente las circunstancias de los intentos de notificación. Será suficiente un solo intento cuando el destinatario conste como desconocido en dicho domicilio o lugar. En este supuesto se citará al interesado o a su representante para ser notificados por comparecencia por medio de anuncios que se publicarán, por una sola vez para cada interesado, en el Boletín Oficial del Estado o en los Boletines de las Comunidades Autónomas o de las provincias, según la Administración de la que proceda el acto que se pretende notificar y el ámbito territorial del órgano que lo dicte".

Por otro lado, el art. 33 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, advierte que cuando en una solicitud, escrito o comunicación figuren varios interesados, las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o el interesado que expresamente hayan señalado, y, en su defecto, con el que figure en primer término.

De tal forma que, en la solicitud presentada por la autora de la queja de fecha 19/1/2007, en la que no se nombraba a ningún representante, y al ser todos los comparecientes interesados, las notificaciones se realizan a la persona que aparece en primer lugar.

Por lo tanto, habida cuenta de la documentación aportada, de lo informado en los apartados anteriores y del informe remitido a esta Institución por la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, procedía la denegación de la prorroga, el recargo por extemporaneidad y la forma de notificación, por lo que procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

V. ENSEÑANZA

1. Introducción

En el área de Educación se han formulado ante el Síndic de Greuges en 2010 un total de 613 quejas, frente a las 199 quejas presentadas en 2009 y 169 quejas en 2008.

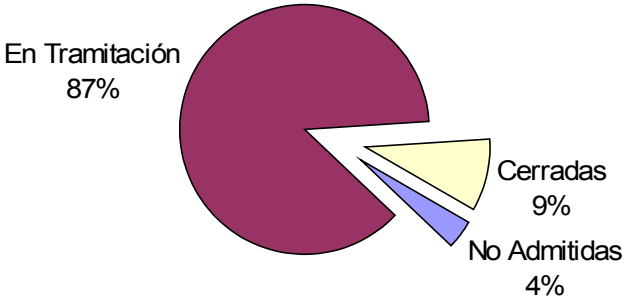
El grado de aceptación de nuestras recomendaciones por parte de la Administración Educativa ha sido muy elevado, ya que, de 13 recomendaciones dictadas en 2010, todas ellas han sido aceptadas.

A continuación, damos cuenta de las quejas relativas a Educación que consideramos de especial relevancia.

2. Enseñanza en cifras

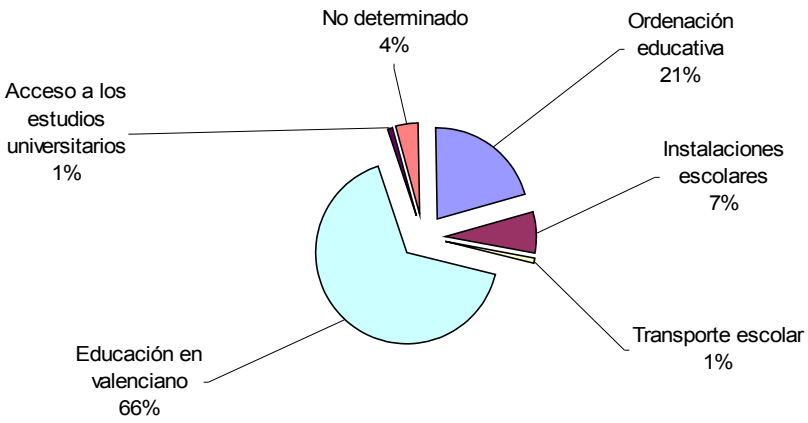
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	22
En Tramitación	534
Cerradas	57
♦ Por solución	23
♦ Se solucionará	4
♦ Actuación Administrativa Correcta	17
♦ Otros Motivos	0
♦ Resoluciones	13
● Aceptadas	13
● No Aceptadas	0
Total Quejas	**613**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Enseñanza	Quejas
Ordenación educativa	130
Instalaciones escolares	42
Transporte escolar	6
Educación en valenciano	404
Acceso a los estudios universitarios	6
No determinado	25
Total área de Enseñanza	**613**



3. Instalaciones docentes

En este apartado damos cuenta de las quejas más significativas tramitadas por el Síndic de Greuges y cuyo núcleo central viene determinado por la demanda de que los centros docentes donde están escolarizados sus hijos dispongan de los equipamientos necesarios de acuerdo con sus características y circunstancias específicas para que la actividad docente pueda desarrollarse correctamente, o por la exigencia de construcción de nuevos centros.

Esta Institución, convencida de que entre los muchos factores que deben coadyuvar a la consecución de una enseñanza de calidad pasa por el evidente protagonismo que deben jugar las instalaciones escolares, en cuanto ámbito material en el que debe producirse el desarrollo de la función docente, viene instando a la Administración Educativa, a fin de que disponga los recursos necesarios para proporcionar a los alumnos que padecen instalaciones deficitarias, unos edificios adecuados a los requisitos mínimos que la legislación vigente impone, ya que la ubicación en instalaciones provisionales coloca a estos alumnos en situación de provisionalidad, circunstancia ésta que no puede ser amparada por el Síndic de Greuges.

En consecuencia, una educación de calidad impone a la Administración la obligación de que los centros docentes están equipados de los recursos educativos materiales y humanos necesarios, y que los edificios escolares reúnan los requisitos mínimos previstos en la legislación vigente, y de ahí, precisamente, deriva la obligación pública de adecuarlos a las previsiones legales que garanticen la satisfacción del derecho de todos a una educación de calidad en términos de igualdad efectiva, adecuación que, obviamente, no se produce en aquellos centros que no están adaptados, con carácter general, a los requisitos contemplados en la LOGSE.

Cuanto ha quedado dicho es la filosofía que el Síndic de Greuges viene trasladando a la Administración educativa en las quejas relativas a instalaciones docentes, y son los fundamentos de las resoluciones que en esta materia emite esta Institución.

En este sentido, damos cuenta en este apartado, de las quejas más significativas que respecto a los edificios escolares han sido objeto de estudio y consideración por el Síndic de Greuges, sin perjuicio de que puedan ser consultadas en nuestra página web, donde se detallan en toda su extensión.

Asi, en la queja nº 100258, el AMPA de un CEIP de Valencia denunciaba al Síndic de Greuges la ubicación en instalaciones provisionales de niños/as, con edades comprendidas entre 3 y 5 años, por lo que formulamos a la Conselleria de Educación una resolución, que fue aceptada, en la que insistíamos, nuevamente, en la obligación de la Administración Pública de adoptar las medidas necesarias que permitan la escolarización de menores en instalaciones definitivas, habida cuenta que es criterio de esta Institución que el recurso de la Administración a la escolarización de alumnos en aulas prefabricadas, siendo legítimo, es una solución a la que la Administración debe recurrir exclusivamente con carácter residual, atendida la manifiesta incapacidad de las

estructuras prefabricadas o deficientes para asegurar las condiciones básicas idóneas que promuevan la adecuada satisfacción del derecho a una educación de calidad.

Idénticos argumentos esgrimimos con ocasión de la queja nº 101556, y en la que el Presidente del Consejo Escolar de un IES de Dénia solicitaba la mediación del Síndic de Greuges para que la Administración educativa procediera a la reforma y ampliación de un IES, pretensión que reiteradamente venían exigiendo. En esta ocasión, dirigimos nuestra resolución a la Conselleria de Educación y al Ayuntamiento de Dénia para que promovieran las actuaciones necesarias para la regularización jurídico-patrimonial en la parcela dotacional educativa en la que está prevista la construcción del CEIP de referencia.

En las quejas nº 092324 y 093257 entre otras, también recomendamos a la Conselleria de Educación, el acondicionamiento y ampliación de dos centros, respectivamente, de Cocentaina y de Rojales.

4. Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales

Las resoluciones que el Síndic de Greuges viene dirigiendo a la Administración Pública Valenciana para que dispense una atención especializada a los alumnos que sufren discapacidad, vienen inspiradas en los principios de no discriminación y normalización educativa; atención que esta Institución considera debe pasar, en todo caso, por la dotación a los centros docentes sostenidos, total o parcialmente, con fondos públicos, de personal especializado, así como de los recursos necesarios que garanticen su escolarización, y por la promoción de programas destinados a eliminar cualquier barrera u obstáculo que impida su normalización educativa para que, en función de sus características, puedan ser integrados en grupos ordinarios, en centros de educación especial o en escolarización combinada, y que contemple la orientación a padres y tutores para que la cooperación entre escuela y familia sea efectiva.

Estos principios son los que fundamentalmente, en esta materia, de especial ocupación y preocupación del Síndic de Greuges, han inspirado las resoluciones emitidas con ocasión de las quejas, entre otras, nº 093376 y 100529, en las que los representantes del Consejo Escolar de unos centros de Educación Especial demandaban la presencia permanente de enfermeros/as diplomados/as universitarios a tiempo total en el medio escolar para atender a los alumnos que, además de necesidades educativas especiales, tienen diversas patologías crónicas de salud, a fin de prestarles las medidas terapéuticas establecidas por prescripción facultativa y controlar su medicación, así como para asistirles en urgencias y en accidentes cotidianos, revisar su evolución, hacer seguimientos en el contexto escolar, etc..

El denominador común de dichas quejas, y en las que se demandaba la presencia de enfermeros/as, viene determinado por la Orden de 29 de julio de 2009, de la Conselleria de Sanidad, por la que se desarrolla la Ley 8/2008, de Derechos de Salud de Niños y

Adolescentes, y, en todas las resoluciones emitidas al respecto por esta Institución y que pueden consultarse en toda su extensión en nuestra página web, el Síndic de Greuges viene exigiendo a las Conselleria de Educación y a la Conselleria de Sanidad que, en el ámbito de sus respectivas competencias, arbitren todas las medidas, ordinarias y extraordinarias y presupuestarias, para agilizar, con carácter general, los procesos de contratación necesarios de diplomados en enfermería para dar cobertura asistencial a todos los colegios que tengan escolarizados alumnos con necesidades educativas especiales en las tres provincias de la Comunidad Valenciana, de conformidad con las necesidades preestablecidas en cada centro y con anterioridad al inicio del curso.

La demanda de personal no docente para atender a niños y adolescentes con necesidades educativas especiales (fisioterapeutas, logopedas, etc.) también ha sido objeto de estudio y pronunciamiento por el Síndic de Greuges (queja nº 101260 y otras) y que concluimos instando a la Conselleria de Educación a promover las reformas necesarias mediante una configuración flexible para la dotación de los recursos humanos necesarios para atender las necesidades reales de los alumnos con discapacidad, ya sean diplomados en enfermería, fisioterapeutas, logopedas, profesores de apoyo, etc.

En este ámbito, también la preocupación del Síndic de Greuges se extiende a exigir a la Conselleria de Educación la necesidad de que, al abrigo de la Constitución Española, en especial el art. 49, garantice la calidad de vida de las personas con discapacidad mediante la consecución de su plena integración social y, por ello, mediante el logro de su igualdad efectiva con el resto del cuerpo social, de ahí que la Administración venga obligada a garantizar la existencia de los medios técnicos y personales necesarios para la escolarización de personas con discapacidad, promoviendo de esta forma tanto la efectividad del derecho a una educación de calidad como su integración social, por lo que la satisfacción tardía de los derechos mencionados debe ser merecedora del reproche del Síndic de Greuges.

En este sentido, y aunque reconocemos el esfuerzo de la Conselleria de Educación, son constantes las resoluciones (queja nº 092399) en las que instamos a la Administración Pública a realizar una valoración y seguimiento de la evolución de las necesidades del alumnado con necesidades educativas especiales escolarizados, en este caso, en la Vega Baja (Alicante), para ajustar los recursos de los que dispone, y con el objeto de prestarles la mejor atención posible o, como en la queja nº 092964, en la que los padres de alumnos de un CEE de Dénia, con edades comprendidas entre los 3 y 20 años de edad, acudieron al Síndic de Greuges para denunciar la carencia de recursos humanos y materiales existentes en la Marina Alta para atender a aquellos alumnos que, con diversas discapacidades mentales y físicas, precisan terapias adecuadas para mejorar su calidad de vida, más allá de la fase de escolarización -el texto íntegro de la resolución puede consultarse en nuestra página web-.

5. Sustituciones docentes

El problema que plantean las bajas o ausencias del profesorado se encuentra estrechamente vinculado al previo, y más trascendental problema de la calidad de la educación, habida cuenta que resulta evidente que la consecución de una educación de calidad requiere, ante todo, que la vacante generada por un profesor que causa situación de baja sea cubierta inmediatamente, de manera que, en la medida de las posibilidades organizativas, no exista un tiempo de "vacío educativo" o que, en caso de existir, dure lo menos posible.

Estos argumentos constituyen los fundamentos de las resoluciones que esta Institución dirige a la Administración Educativa, y en la que los padres denuncian la tardanza de la Administración en cubrir las bajas del profesorado.

A modo de ejemplo, podemos relacionar la queja nº 100396, en la que la Presidenta del Consejo Escolar de un IES planteó ante esta Institución la no incorporación, al inicio del curso, del profesor de valenciano, o en la queja nº 100752, del profesor de Educación Física, y en las que nos dirigimos a la Administración Educativa en idénticos términos, sugiriendo la agilización al máximo, en el ámbito de las competencias de cada órgano involucrado en el proceso, de los trámites administrativos de creación y provisión de puestos de trabajo, y los trámites previos de futuras necesidades para garantizar, en plazo, la escolarización de alumnos.

6. Otros aspectos del derecho a la educación

6.1. Becas, ayudas y subvenciones

El criterio general del Síndic de Greuges, y asi lo refleja en sus recomendaciones a la Administración Educativa, es que uno de los aspectos básicos que debe presidir la actuación de los poderes públicos en materia educativa debe ser, precisamente, el fomentar la igualdad efectiva de todas las personas en el ejercicio del derecho a la educación, arbitrando cuantos medios sean precisos para remover aquellos obstáculos económicos que puedan impedir la consecución de este objetivo y, en consecuencia, la política de becas y ayudas al estudio diseñada por los poderes públicos debe partir necesariamente de criterios vinculados a la capacidad económica a la hora de fijar las condiciones de adjudicaciones fijadas en las mismas.

El referido criterio determinó la admisión de la queja nº 104514, en la que el padre de un alumno reclamaba para su hijo el importe de la ayuda de transporte escolar.

La comunicación recibida de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo dando cuenta de la transferencia efectuada al interesado determinó la conclusión de la intervención del Síndic.

Asimismo, se resolvió de conformidad con la pretensión de la interesada, la queja nº 104879, en la que sustancialmente se denunciaba la denegación de la ayuda asistencial de comedor escolar.

La Administración educativa, tras comprobar, a instancias del Síndic de Greuges con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, que la promotora de la queja no estaba obligada a realizar declaración de la renta por la unidad familiar, procedió a informar favorablemente sobre la concesión de la ayuda de comedor cuestionada, al igual que respecto a la queja nº 104826, en la que Administración revisó el expediente de la madre de dos menores y determinó la concesión de la beca de comedor solicitada.

Por otra parte, el cierre y archivo de la queja nº 103917 vino motivado por la solución favorable de la cuestión planteada, esto es, la concesión de beca asistencial de comedor escolar a tres alumnos de un CEIP de Alicante, y también de la queja nº 092418.

Finalmente, la carencia de medios económicos para adquirir material escolar fue el núcleo central de la queja nº 102707, en la que, tras la intervención de esta Institución, la Conselleria de Educación procedió a la entrega gratuita del material escolar solicitado por la interesada, y la Conselleria de Bienestar Social acordó gestionar una Renta Garantizada para la Ciudadanía y el Plan Familiar de Inserción.

6.2. Programas de educación bilingüe

El sistema educativo valenciano se articula partiendo de la premisa de que, al finalizar la escolarización obligatoria, los alumnos deben saber utilizar, tanto escrito como oralmente, las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana y, en este sentido, el Síndic de Greuges, con la plena convicción de que este mandato estatuario enriquece social y culturalmente a las personas, comparte la preocupación de padres de alumnos y de asociaciones sindicales o de alumnos individualmente, por la educación en valenciano y por la posible reducción en centros de ESO, Bachillerato y Ciclos Formativos sostenidos con fondos públicos de programas de enseñanza en valenciano, tal como se exponían en la queja nº 105443, entre otras, y en la que los promotores mostraban su preocupación, además, por el hecho de que la Conselleria de Educación no haya procedido a resolver el tema de la catalogación lingüística de plazas docentes en ESO, Bachillerato, Ciclos Formativos, Enseñanzas de Régimen Especial y Escuelas Oficiales de Idiomas.

La continuidad de los Programas de Educación Bilingüe en Secundaria, Bachillerato, Ciclos Formativos y Enseñanzas Artísticas también fue cuestionada en la queja de referencia, cuya tramitación, a fecha de cierre del presente Informe anual a Les Corts, no ha concluido, si bien es sabido que el criterio del Síndic de Greuges viene dirigido a que las actuaciones principales de la Administración Pública Valenciana deben ser llevadas a término con el objetivo último no sólo de garantizar la continuidad y extensión de dichos programas, sino que el profesorado tenga los suficientes conocimientos de valenciano para impartir sus clases en valenciano, y que los padres

tengan garantizado el derecho a elegir la lengua vehicular en la que desean que sus hijos reciban la enseñanza.

En última instancia, el Síndic de Greuges viene defendiendo que se garantice la continuación de la escolarización del alumnado en el programa lingüístico en el que esté matriculado en los centros adscritos, tal como señalamos en la resolución emitida con ocasión de la queja nº 093295, y cuyos términos pueden consultarse en nuestra página web.

Por último, la posible supresión de una línea del denominado Programa de Educación en Valenciana (PEV) en un IES de Valencia, fue la denuncia formulada en la queja nº 106166, cuya tramitación está pendiente de concluir, e idéntica fue la demanda de los padres de alumnos en la queja nº 105983 y acumuladas.

6.3. Falta de plazas en Educación Infantil

No es posible desconocer el aumento progresivo de la demanda de plazas escolares de Educación Infantil, y aún cuando la Administración no está obligada legalmente a aumentar el número de plazas de este nivel educativo, por ser, precisamente, voluntario (aunque gratuito), el Síndic de Greuges viene haciendo, al igual que en ejercicios anteriores, una reflexión sobre el particular, por entender que esta nueva realidad requiere el compromiso de la Administración Pública para la adopción de medidas necesarias para universalizar esta etapa educativa, elevando a la categoría de finalidad primordial, en esta fase, la creación de una red suficiente de puestos escolares que permita compaginar la vida laboral y familiar, sobre todo, a las mujeres, habida cuenta de las necesidades de escolarizar a los hijos cada vez a más temprana edad y las distancias que suelen mediar habitualmente entre el domicilio familiar y los centros educativos, y la frecuente imposibilidad de los padres (generalmente por motivos laborales) para acompañar a sus hijos al centro, circunstancia esta que, asimismo, comporta la necesidad de que estos alumnos sean también beneficiarios de los servicios complementarios de comedor y transporte escolar.

Cuanto ha quedado relacionado fue objeto de un pronunciamiento del Síndic de Greuges en la queja nº 093604, entre otras, en la que la Presidenta del AMPA de un CEIP de Valencia acudió a la Institución en demanda de construcción de centros escolares en barrios en constante crecimiento, la cual fue aceptada por la Administración.

Por otra parte, a pesar de la fuerte demanda de plazas escolares, las quejas relativas a las las denuncias de padres de alumnos inadmitidos, generalmente en este nivel educativo, y la necesidad de acudir en los procesos de admisión y matriculación a criterios de baremación y posibles fraudes en la documentación a presentar, han disminuido notablemente y, de hecho, las pocas quejas presentadas en este sentido se han resuelto favorablemente.

En la queja señalada con el nº 104712, la que la madre de dos niñas gemelas denunció que habían sido escolarizadas, no sólo en dos centros docentes diferentes, sino con distinta lengua vehicular, y en la que la Administración, tras revisar la reclamación efectuada, procedió a solucionar la cuestión planteada, de suerte que ambas hermanas fueron escolarizadas en el mismo centro.

La estimación por la Administración de la queja formulada por los padres de una alumno ante la inadmisión de su hijo (queja nº 104626), también se resolvió de conformidad con la pretensión de los promotores de la misma.

Finalmente, el retraso en resolver el recurso de alzada por la no admisión de un alumno en un centro docente sostenido parcialmente con fondos públicos, determinó la admisión a trámite de la queja nº 103958, y su posterior cierre y archivo, ya que efectivamente se determinó la falsedad documental en las solicitudes de otras aspirantes a la plaza escolar cuestionada.

6.4. Formación Profesional

Los problemas suscitados sobre la Formación Profesional también han sido en este ejercicio motivo de análisis y estudio por esta Institución, y en concreto, entre otras la queja nº 108370, en la que se denunciaba la falta de profesores para impartir un ciclo formativo superior en un IES de Valencia, y cuya tramitación no ha concluido a fecha de cierre del presente Informe anual a Les Corts.

Asimismo, en la queja nº 107543, la Federación de Trabajadores de Enseñanza (FETE) trasladó al Síndic de Greuges su preocupación por, al parecer, el incumplimiento de la normativa de la Conselleria de Educación sobre la constitución de grupos y dotación de profesorado que se necesitan, fundamentalmente en los IES y en los centros integrados públicos de Formación Profesional, para la realización correcta y adecuada de sus enseñanzas, sobre todo, indican, en aquellas materias o módulos que por su contenido práctico o vinculado con la naturaleza peligrosa de maquinaria, utillaje o productos que utilizan, o incluso derivados del número de puestos escolares de que se disponen en estas instalaciones, han de contar con más de un profesor en talleres o laboratorios, por lo que interesan la mediación del Síndic de Greuges para que la Conselleria de Educación proceda a la aplicación de plantillas de profesorado de Formación Profesional específica.

7. Enseñanza universitaria

Al igual que en años anteriores, es escasa la incidencia que en esta materia tienen las quejas sometidas a la consideración del Síndic de Greuges, destacando, entre otras, la queja nº 100341, en la que un alumno de la Universidad de Valencia se quejaba de que la Facultad de Ciencias Biológicas había eliminado determinados grupos de asignaturas al no haber suficientes alumnos matriculados, circunstancia esta que le había ocasionado

numerosos inconvenientes al tener ya planificados los horarios relativos a otras asignaturas.

Tras finalizar la tramitación ordinaria del expediente, concluimos que no habíamos advertido una actuación pública irregular, habida cuenta que corresponde a la Comisión Académica de cada titulación, y no al Síndic de Greuges, el estudio, elaboración y aprobación de la propuesta de oferta docente para cada curso académico, de conformidad con los criterios aprobados por el Consejo de Gobierno, siendo esta Institución consciente de que la elaboración de cada curso académico resulta, efectivamente, compleja y laboriosa, debido, fundamentalmente, al elevado número de asignaturas que, por regla general, integran el Plan de Estudios de una licenciatura y que, en ocasiones, algunos grupos o subgrupos que se ofertan deben se cerrados por baja matriculación o por escaso número de estudiantes matriculados, y que hay que tener en cuenta para organizar el curso académico también las actas de las asignaturas superadas en la convocatoria de septiembre para optimizar los recursos docentes.

No obstante lo anterior, también es cierto que si no se actúa con diligencia, los cambios de grupos y/o subgrupos pueden ocasionar numerosos contratiempos fundamentalmente de compatibilidad horaria a los estudiantes, de ahí que dirigiésemos una resolución a la Universidad de Valencia sugiriendo que la Comisión Académica elaborase la oferta docente de cada curso académico ajustando al máximo la oferta de plazas a la demanda real y que adoptase las medidas necesarias para minimizar el impacto negativo que la reducción o supresión de subgrupos pudiera tener en el alumnado.

Por otra parte, en la queja nº 100127, se denunciaba que, una vez formalizada la matrícula en la Universidad Jaume I de Castellón, y estando ya en periodo de exámenes del primer cuatrimestre, es decir cuatro meses después, le comunicaron verbalmente la anulación de dicha matrícula "por no cumplir los requisitos necesarios para acceder a la titulación de 2º ciclo".

Esta circunstancia determinó que la alumna, vecina de Valencia, tuviera que abonar durante cuatro meses los gastos de alojamiento en una residencia universitaria, así como los gastos del material didáctico de las asignaturas en las que estaba matriculada.

Esta Institución consideró que la actitud pública descrita no fue lo suficientemente respetuosa con los derechos de la alumna, aún cuando, efectivamente, la Universidad Jaume I no tuviera otra opción que anular la matrícula de la alumna, habida cuenta que no reunía los requisitos exigidos para optar al 2º ciclo y, aún cuando la anulación de la matrícula le fuera comunicada por Resolución de 15 de enero de 2010, cuatro meses después, y que la notificación se practicase dentro del plazo de seis meses generales establecidos por la Ley.

No obstante, esta circunstancia originó daños y perjuicios a la alumna, ya que, como ha quedado dicho, convencida de la validez de su matrícula, y siendo vecina de Valencia, costeó el gasto derivado de una residencia universitaria en Castellón y de la adquisición del material didáctico de las asignaturas en que estaba matriculada, por lo que analizada

cuanta documentación obraba en el expediente era preciso determinar si existía responsabilidad patrimonial administrativa por los perjuicios sufridos por la alumna, al haber incumplido la Universidad las obligaciones que le incumben en cuanto al control de los requisitos legales para acceder al 2º ciclo.

Finalmente, concluimos que, si bien no corresponde a esta Institución prejuzgar el fondo del asunto, esto es, la existencia de un daño o lesión evaluable económicamente, individualizada e imputable a la Universidad Jaume I, bajo un nexo o relación de causalidad (causa o efecto) en los términos reconocidos en el artículo 106.2 de la Constitución Española, y en el artículo 139 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en la redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero), estimó pertinente, previamente, decretar la incoación de oficio del expediente de responsabilidad patrimonial para deslindar la eventual existencia o, en su caso, inexistencia de responsabilidad imputable a los servicios públicos universitarios.

En consecuencia, sugerimos a la Universidad Jaume I de Castellón, que, en relación con la queja planteada, valorase la conveniencia de instruir el correspondiente expediente de responsabilidad patrimonial, de oficio, a fin de determinar la concurrencia o no de los presupuestos necesarios para reconocer o determinar la existencia de la acción de responsabilidad conforme al artículo 106.2 de la Constitución Española, y tendente a resarcir, en su caso, los daños ocasionados a la alumna.

La Universidad Jaime I aceptó la resolución efectuada y procedió a incoar, de oficio, un expediente de responsabilidad patrimonial.

Por otra parte, el Conseller de Educación nos informó sobre la dotación a la Escuela de Arte y Diseño de Valencia de una profesora especializada en lenguaje de signos para atender las necesidades de un alumno con hipoacusia neurosensorial bilateral profunda, por lo que tras resolverse la cuestión suscitada procedimos al cierre y archivo de la queja nº 105009.

Asimismo, la sustitución, tras los trámites administrativos pertinentes de contratación de una profesora de baja por maternidad, supuso también el cierre de la queja nº 104092.

VI. SANIDAD

1. Introducción

A lo largo del año 2010, las quejas relativas al ámbito sanitario han sido 290, de las cuales dos de ellas se han iniciado de oficio desde esta Institución.

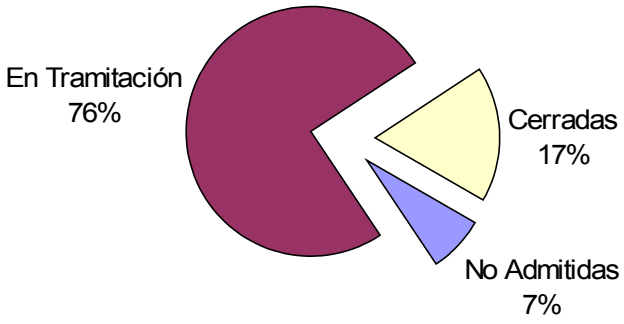
A la vista de estos datos, concluimos que las quejas tramitadas por el Síndic de Greuges en el ámbito sanitario durante el año 2010, siendo menor a la del pasado año (318 quejas en el año 2009) se ajusta a la tendencia iniciada en años anteriores; así, en el año 2006, se tramitaron 91 quejas, en el 2007 se elevó a 100 y en el 2008 llegó a las 125 quejas.

A continuación damos cuenta de las quejas relativas a Sanidad que consideramos de especial relevancia.

2. Sanidad en cifras

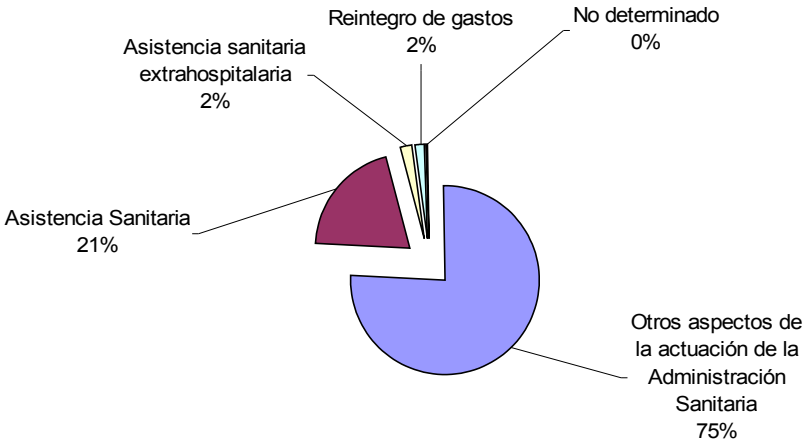
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	21
En Tramitación	219
Cerradas	50
♦ Por solución	6
♦ Se solucionará	2
♦ Actuación Administrativa Correcta	28
♦ Otros Motivos	0
♦ Resoluciones	14
● Aceptadas	12
● No Aceptadas	2
Total Quejas	**290**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Sanidad	Quejas
Otros aspectos de la actuación de la Administración Sanitaria	219
Asistencia Sanitaria	60
Asistencia sanitaria extrahospitalaria	5
Reintegro de gastos	5
No determinado	1
Total área de Sanidad	**290**



3. Asistencia sanitaria: listas de espera

Como en otros años, la problemática en relación a las listas de espera sanitarias ha sido objeto de estudio en esta Institución. Efectivamente, 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 desfase entre el diagnóstico y el probable tratamiento. Estos efectos perjudiciales de la demora se ven agravados por circunstancias personales del paciente y su entorno familiar.

Así, a modo de ejemplo, destacamos la queja nº 100093, en la que su autor denunciaba que llevaba más de un año en lista de espera quirúrgica en el Hospital de Vinaroz para ser intervenido de rodilla. La Conselleria de Sanidad, en su informe, admitía la demora y la justificaba en la falta de especialistas de traumatología; por otro lado, en la queja nº 105313, su autor nos exponía que, después de un accidente de tráfico, permaneció 5 meses en lista de espera para ser intervenido quirúrgicamente, así como que, una vez operado, se encontraba en lista de espera del Servicio de Rehabilitación del Hospital de Onteniente; la queja nº 093402, en la que su autor esperó más de un año para la realización de una colonoscopia en el Hospital Universitario de Sant Joan.

Esta Institución no duda que la eficacia en la protección de la salud depende, en gran parte, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios, así como que la importancia de la dimensión temporal de esa asistencia sanitaria, que conecta directamente con el problema de las listas de espera, es uno de los principales problemas a los que se enfrenta la Sanidad Pública en los últimos años.

Consideramos que el sistema constitucional español contempla una concepción dinámica de la salud, tanto en su prevención como en la dotación de medios para recuperarla, en la medida en que considera como base para la elevación social y personal del individuo y, por ello, podemos decir que la dignidad y la libertad constituyen el fin primario de la persona, cuyo respeto constituye el fundamento del orden político y la paz social que recoge el art. 10 de la Constitución.

En este sentido, los Poderes Públicos deben realizar una acción decidida y continuada con el objeto de reducir al mínimo las demoras inherentes a las listas de espera en general, así como para proporcionar a los ciudadanos mecanismos efectivos para defenderse en los supuestos en los que las demoras se extienden más allá de unos límites razonables.

En estos casos, el Síndic de Greuges sugiere a la Conselleria de Sanidad que extreme 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.

Asimismo, y para los casos particulares que se plantean en las quejas, se sugiere a la Administración Sanitaria que, a la mayor brevedad, articule los mecanismos necesarios para dar solución a los problemas de salud de los autores de las quejas.

4. Expedientes de responsabilidad patrimonial

Los retrasos en resolver los expedientes administrativos de responsabilidad patrimonial han ocupado parte de la actividad del Síndic de Greuges durante este año. En estos casos, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que, de acuerdo con lo previsto en los arts. 42 y 43 de la Ley 30/1992 y art. 13.3 del Real Decreto 429/1993, dicte resolución expresa dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

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 derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos; precepto constitucional 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 regulado por 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, 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.

5. Práctica profesional

Muchas de las quejas relativas a la mala praxis profesional tienen conexión con las demoras en confirmar un diagnóstico y, en consecuencia, en aplicar un tratamiento.

Del estudio de estas quejas se desprende la total discrepancia de posiciones entre los autores de la queja y la Administración Sanitaria en relación a determinados episodios en la asistencia sanitaria. En este sentido, entendemos que las cuestiones relativas a posibles negligencias en la actuación médica o mala praxis profesional, no corresponde resolverlas al Síndic de Greuges, ya que entran en el campo del análisis técnico-científico.

Efectivamente, 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"*.

Sin perjuicio de lo anterior, respecto a la posible negligencia médica, es criterio de esta Institución informar a los autores de las quejas de los elementos que inciden en la determinación de las responsabilidades y, al mismo tiempo, de las acciones que pueden emprender.

6. Asistencia sanitaria extrahospitalaria

En la queja nº 092410, entre otras cuestiones, sus autores denunciaban las demoras en el servicio de ambulancias tipo SAMU en la zona de Orihuela-Costa.

En relación al servicio de ambulancias tipo SAMU (demoras en la asistencia sanitaria extrahospitalaria), la Conselleria de Sanidad, en su informe nos indicaba que *"con respecto al Servicio de Ayuda Médico Urgente (SAMU), que presta sus servicios en la zona, tiene asignados los casos de emergencia; que el Centro de Información y Coordinación de Urgencias de Alicante (CICUA), considera que debe de atender una ambulancia medicalizada (UVI móvil)"*, añadiendo que *"la población debe conocer, que no todos los casos requieren de una atención tan específica, que queda reservada para pacientes críticos "todos los servicios de urgencia hospitalarios, se ven desbordados de forma puntual, pues sería imposible adecuar su personal, dado que, de forma imprevista, la afluencia aumenta"*.

La eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios tanto hospitalarios como extrahospitalarios. Consideramos que las demoras en la asistencia sanitaria hacen que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones sanitarias, viéndose agravados estos efectos perjudiciales al tratarse de un servicio de urgencias.

En este sentido, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que extremase al máximo la diligencia en las actuaciones sanitarias hospitalarias y extrahospitalarias que afectan a los residentes de la zona de Orihuela-Costa, 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.

7. Derecho de participación e información de los Consejos de Salud

El autor de la queja nº 091159, en representación de la Comision Ejecutiva l´Alacantí-Les Marines de CC.OO, manifestaba que el 26/02/2009, se dirigieron al Conseller de

Sanidad para que hiciera las gestiones necesarias a fin de constituir el Consejo de Salud del departamento de salud nº 13, ya que no se había reunido desde el año 2007.

De la tramitación de la queja se desprendía que la reunión del Consejo de Salud del departamento de la Marina Alta tuvo lugar el 23/09/2009. No obstante, sugerimos a la Administración Sanitaria que garantizase el derecho de información y participación en las decisiones sanitarias, a través de la convocatoria del Consejo de Salud del Área o departamento sanitario n º 13.

La Ley 14/1986, General de Sanidad, contempla la existencia de órganos consultivos a través de los cuales la comunidad ejerce su derecho a la información, a la consulta, a la negociación y a la participación en las decisiones sanitarias.

Efectivamente, el art. 57 de la referida Ley establece, entre los órganos mínimos de las Áreas de Salud, a los Consejos de Salud como órganos de participación. El art. 58 los define como *"órganos colegiados de participación comunitaria para la consulta y seguimiento de la gestión",* estableciendo entre sus funciones:

"a) Verificar la adecuación de las actuaciones en el área de salud a las normas y directrices de la política sanitaria y económica.

b) Orientar las directrices sanitarias del área, a cuyo efecto podrán elevar mociones e informes a los órganos de dirección.

c) Proponer medidas a desarrollar en el área de salud para estudiar los problemas sanitarios específicos de la misma, así como sus prioridades.

d) Promover la participación comunitaria en el seno del área de salud.

e) Conocer e informar el anteproyecto del Plan de Salud del área y de sus adaptaciones anuales.

f) Conocer e informar la memoria anual del área de salud".

La Conselleria de Sanidad, a través de dos normas con rango de Ley, también ha resaltado el papel de los Consejos de Salud de las Áreas:

- El art. 28 de la Ley de la Generalitat 1/2003, de 28 de enero, de Derechos e información al Paciente de la Comunidad Valenciana, resalta el derecho de participación al señalar que *"a través de las organizaciones sociales, los ciudadanos pueden participar en las instituciones sanitarias, formando parte de los Consejos de Salud, de acuerdo a lo que la normativa vigente establece".*

- La Ley de la Generalitat 3/2003, de 6 de febrero, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad Valenciana, señala, entre sus principios rectores, *"la participación de la comunidad en la orientación y valoración de los servicios"* , reconocimiento en su art.

18 y siguientes, la participación de los ciudadanos a través del Consejo de Salud de la Comunidad Valenciana y de los establecidos en los departamentos de salud (que la Ley equipara a las Áreas de Salud).

Con relación a los Consejos de Salud del Departamento de Salud, el art. 33, tras referirse a su composición, señala que *"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 para que las actuaciones sanitarias se adecuen a las normas y directrices de la política sanitaria y del plan de salud.

- Promover la participación comunitaria en el departamento de salud.

- Conocer los anteproyectos de presupuestos y del plan de salud del departamento de salud.

- Conocer e informar la memoria anual del departamento de salud.

- Elaborar el proyecto del 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.

El consejo de salud del departamento de salud se reunirá en sesión ordinaria, como mínimo, cada seis meses y siempre que lo acuerde su presidente, o tras solicitud de una tercera parte de sus miembros, o a solicitud del Conseller de Sanidad".

De la anterior normativa se aprecia el interés del legislador valenciano en impulsar el derecho a la participación en los temas sanitarios de las organizaciones sociales a través de órganos específicos: los Consejos de Salud de las áreas o de los departamentos de salud.

8. Protocolo de valoración de trastornos del espectro autista

Los autores de las queja nº 091194 y 091522, sustancialmente, manifestaban que existía un protocolo elaborado por la Comisión de Valoración de trastornos del espectro autista de la Conselleria de Sanidad, que establece que los niños/as que padezcan esta discapacidad recibirán las ayudas económicas para el tratamiento correspondiente hasta cumplidos los siete años de edad, momento a partir del cual dejarán de percibirlas en base al requisito de la edad.

El hijo del autor de la queja padecía los síntomas del trastorno del espectro autista y, en agosto de 2009, alcanzaba la edad siete años, por lo que ya no le serían de aplicación dichas ayudas. En este sentido, consideraba que estas ayudas no podían dejar de

percibirlas los pacientes con informes de neuropediatras que manifestasen que se debía continuar con el tratamiento aunque se haya alcanzado la edad de siete años.

Tras admitir la queja a tráamite y solicitar informes de las Consellerias de Sanidad y de Educación, resolvimos la misma. En este sentido, considerabamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, era dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

a) La pretensión del autor de la queja de que la Administración Sanitaria autorice para su hijo el tratamiento denominado ABA (análisis aplicado de la conducta), en el sentido de asumir la referida terapia o, en su defecto, el coste de la misma en un gabinete especializado privado. En el momento de tramitarse la queja no había recibido respuesta a su solicitud de autorización.

b) La discrepancia del autor de la queja con que el "Programa de Intervención Precoz" de la Conselleria de Sanidad para casos de autismo, a través de los CEDIAT, finalice a los seis años de edad.

En relación a la primera cuestión, la falta de respuesta expresa a la solicitud presentada por el autor de la queja en fecha 12/08/2009, de lo informado por la Conselleria de Sanidad, se desprende que, a fecha 4/11/2009, la solicitud obtuvo respuesta expresa y que, contra la misma, el autor de la queja interpuso en fecha 21/12/2009 recurso administrativo de alzada. De esta cuestión, analizada cuanta documentación obra en el expediente, no hemos observado una actuación pública irregular que justifique la continuación de nuestra actuación, no habiendo, por lo demás, aportado el autor de la queja dato alguno que desvirtúe lo informado por la Administración Sanitaria.

Respecto a la segunda cuestión, de lo actuado se desprende, en relación a los menores con trastornos del espectro autista, lo siguiente:

- Que, entre los 0 y 6 años, la Administración Sanitaria cuenta con un "Programa de Intervención Precoz" para casos de autismo a través de los CEDIAT.

- Que, a partir de los 7 años, primer curso de escolarización obligatoria, las actuaciones se derivan a los Centros Escolares (Conselleria de Educación).

El autor de la queja solicitaba que estos programas no finalicen a los 6 años de edad y que se amplíen el tiempo que sea necesario.

Con carácter previo, informamos que no corresponde al Síndic de Greuges resolver las discrepancias o desacuerdos con los modelos de organización administrativa que tengan las Administraciones Públicas, toda vez que excede de nuestro ámbito competencial. No obstante, para el caso objeto de esta queja, nos gustaría realizar algunas reflexiones.

En el caso del hijo del autor de la queja, se acompañaba informe del Servicio de Neurología del Departamento de salud Valencia Clínic-Malvarrosa de la Agencia Valenciana de Salud (en ese momento tenía 6 años) en el que concluía con la siguiente

orientación clínica: *"Dada la buena evolución clínica, aconsejamos continúe con los apoyos psicoterapéuticos que está realizando actualmente, valorando posteriormente la necesidad o no de tratamiento farmacológico".*

De lo anterior, se desprendía que la Conselleria de Sanidad no cuestionaba la eficacia del tratamiento que estaba recibiendo el hijo del autor de la queja. Consideramos que la actuación de los padres, indudablemente lógica bajo el punto de vista personal, justifica su pretensión de que el menor continue con el tratamiento iniciado.

La jurisprudencia (sin perjuicio de la existencia de diversos tratamientos para el autismo) considera que el tratamiento denominado ABA (análisis aplicado de la conducta) es un tratamiento sanitario, no educativo, por cuanto no cabe duda alguna de que la Sanidad tiene por objeto no sólo hacer frente a aquellas situaciones de riesgo para la vida, sino, además, la prevención, el tratamiento o curación de las enfermedades, la conservación y esperanza de vida, la eliminación o disminución del dolor y el sufrimiento, etc., por lo que, en el presente caso, la adecuada aplicación de un tratamiento que determine una mejora del menor en su calidad de vida constituye un tratamiento sanitario, con independencia de que su contenido sea de naturaleza pedagógica.

Por otro lado, lo informado por la Administración Educativa no deja dudas: *"en todo caso, la atención educativa que se ofrece a este alumnado no es impedimento para que tengan acceso a las diferentes ayudas y becas que se convocan por parte de las distintas administraciones de carácter local, autonómico o estatal".*

Desde esta Institución valoramos muy positivamente, la actuación de la Conselleria de Sanidad, primero, al contar con un "Programa de Intervención Precoz" para casos de autismo y, segundo, al extender su intervención hasta los 6 años.

No obstante lo anterior, a la vista del beneficio concreto que puede haber reportado al paciente y aún teniendo en cuenta que la acción protectora de un sistema sanitario público está caracterizado por la limitación de medios y su proyección hacia una cobertura de vocación universal, consideramos que estaría justificado y que podría ser de interés que la Conselleria de Sanidad valorase la eliminación de los límites de edad siempre que los facultativos especialistas de la red pública responsables de estos menores consideren que deben continuar con los tratamientos iniciados; todo ello, sin perjuicio de la debida coordinación con los Gabinetes Psicopedagógicos Escolares y los Centros de Educación Especial dependientes de la Conselleria de Educación.

Por todo lo anterior, sugerimos a la Consellería de Sanidad que, en la atención a los menores con trastornos del espectro autista, valore la supresión de los límites de edad en la intervención que se financia desde la Agencia Valenciana de Salud en los casos en que los facultativos especialistas de la red pública y responsables de estos menores recomienden su continuidad.

9. Universalización del derecho a la asistencia sanitaria: personas prejubiladas británicas

En el Informe anual del 2009 dábamos cuenta (págs. 203 y 204) de la queja nº 091599 y acumuladas, en la que sus autores, personas británicas residentes en la Costa Blanca, manifestaban que, en el mes de diciembre de 2008 dirigieron escrito a la Conselleria de Sanidad en el que exponían su preocupación *"en relación con la decisión del Gobierno valenciano de retirada de la asistencia sanitaria no contributiva del Estado de la que gozamos desde 2002"*.

La disconformidad de las personas prejubiladas británicas con las previsiones de la Ley de 6/2008, de 2 de junio, de la Generalitat, de Aseguramiento Sanitario del Sistema Sanitario Público de la Comunitat Valenciana, y su posterior desarrollo a través del Decreto del Consell 149/2009, de 25 de septiembre, por el que se regula el convenio de asistencia sanitaria a pacientes privados, fue objeto de estudio por esta Institucion.

Con carácter previo, significamos a los autores de las quejas que, a tenor de lo dispuesto en el art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el art. 1.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, el Síndic de Greuges tiene como finalidad esencial la defensa de las personas cuyos derechos fundamentales hayan sido vulnerados o puestos en peligro por actuaciones de la Administración Pública Valenciana, por lo que, examinada la cuestión planteada debemos manifestar que no es posible, en principio, nuestra intervención, ya que las medidas legales a las que se oponían las personas prejubiladas británicas procedían de la Ley 6/2008 y el Decreto del Consell 149/2009, por lo que nuestra actuación quedaría reducida a comprobar la adecuación de la actividad administrativa a las previsiones de los citados textos legales, ya que la mera discrepancia o disconformidad con los textos legales o con los criterios que los sustentan no puede, por sí misma, motivar la intervención del Síndic de Greuges.

No obstante lo anterior, en relación a la cuestión planteada, consideramos oportuno realizar algunas reflexiones sobre la misma. En este sentido, sistematizaremos nuestra consideraciones de la siguiente forma:

a) Situación de la universalidad y gratuidad de la asistencia sanitaria en España.

b) La asistencia sanitaria a colectivos de extranjeros.

c) Situación de la asistencia sanitaria de las personas británicas en la Comunidad Valenciana.

a) Situación de la universalidad y gratuidad de la asistencia sanitaria en España.

El art. 43 de la Constitución española de 1978 reconoce el derecho de la protección de la salud y atribuye a los poderes públicos la competencia de organizar y tutelar la salud

pública, a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios, indicando que la ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.

En este sentido, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su art. 3.2 dispone que *"la asistencia sanitaria pública se extenderá a toda la población española. El acceso y las prestaciones sanitarias se realizarán en condiciones de igualdad efectiva".*

Por otro lado, la Disposición Transitoria Quinta, en su párrafo segundo, señala que *"la extensión de la asistencia sanitaria pública a la que se refieren los artículos 3.2 y 20 (salud mental) de la presente Ley se efectuará de forma progresiva".*

No obstante lo anterior, y a pesar de la existencia de un Sistema Nacional de Salud de financiación pública, la asistencia sanitaria no contributiva y universal, a tenor de lo establecido en el artículo 86.2 del Texto Refundido de la Ley General de Seguridad Social, e integrada en el citado Sistema Nacional de Salud, sigue estando desarrollada por la normativa de la Seguridad Social. En esta normativa estatal sólo se regula el acceso a la asistencia sanitaria de las personas que están de alta o asimilados al alta en cualquiera de los regímenes de la Seguridad Social, así como de aquellas otras personas que, sin estar en ninguno de dichos regímenes, carezcan de recursos económicos suficientes (Real Decreto 1088/1989, de 8 de septiembre, por el que se extiende la cobertura a las personas sin recursos económicos suficientes).

El Estado, con el tiempo, ha ido reconociendo el derecho de asistencia sanitaria a determinados grupos o colectivos, entre otros, los menores (Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor), los minusválidos (Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos), los Pensionistas de clases pasivas que no tuvieran derecho por otro título (Ley 37/1988, de 28 de diciembre) y los Extranjeros (Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social).

Según información facilitada por el Ministerio de Sanidad y Consumo a la Oficina del Defensor del Pueblo, tienen derecho a recibir asistencia sanitaria, en el Sistema Nacional de Salud, el 99,4 % de la población que ha accedido bien por su condición de afiliados a la Seguridad Social (titulares y beneficiarios) o bien por el reconocimiento de derechos establecido en diversas normas como las referidas en el párrafo anterior.

De lo anterior se desprende que, aunque se ha avanzado en la universalización de la asistencia sanitaria pública, todavía no es plenamente efectiva. En la actualidad, y siguiendo lo expuesto por el Defensor del Pueblo en su Informe anual del 2008, podemos, de forma resumida, señalar las personas de nacionalidad española que todavía carecen del derecho a la asistencia sanitaria gratuita en España:

- Las que tienen (o pueden tener) derecho a la prestación y asistencia sanitaria por otros mecanismos al margen del Sistema Nacional de Salud (en este grupo cabe incluir las mutualidades de funcionarios MUFACE, ISFAS y MUGEJU);

- Los profesionales liberales incluidos en un Colegio Profesional y que no están obligados a pertenecer al Régimen General de Trabajadores Autónomos (en estos casos suelen tener una mutualidad o entidad de previsión social, que les provee de asistencia sanitaria o bien una póliza colectiva con una entidad de seguro libre);

- Los que no realizan una actividad laboral o profesional y, por tanto, no se hallan asimilados a trabajador por cuenta ajena o por cuenta propia, en los supuestos en los que disponen de rentas o medios económicos suficientes;

- Los trabajadores españoles emigrantes que se hallen trabajando por cuenta ajena en otro país, durante sus desplazamientos temporales a España;

- Los trabajadores españoles que, después de haber desarrollado sus actividades laborales en el extranjero, retornen al territorio nacional, sin derecho a percibir las prestaciones de asistencia sanitaria, ni por la legislación española ni por la del país de procedencia.

- Los beneficiarios de las diferentes categorías de pensiones de la Seguridad Social prevista por la legislación federal Suiza y residentes en España.

Ante esta situación, resulta muy ilustrativo lo expuesto por el Defensor del Pueblo en el Informe anual de 2008:

"Un año más, es preciso recordar que, si bien se ha avanzado notablemente en la universalidad y gratuidad de la asistencia sanitaria pública, lo cierto es que aún no son plenamente efectivas, dado que algunos ciudadanos todavía carecen del derecho a esta asistencia, viéndose obligados a financiar la atención en aquellos supuestos en los que acceden centros y servicios del Sistema Nacional de Salud. Y ello a pesar de que el presupuesto de sanidad para 1999, es decir, hace ya nueve años, culminó el proceso de separación de fuentes de financiación de la asistencia sanitaria canalizada a través del Instituto Nacional de Salud, dando cumplimiento a uno de los acuerdos alcanzados en los Pactos de Toledo.

De lo anterior se desprende una cierta contradicción entre los principios inspiradores del modelo sanitario, contenido en la Ley General de Sanidad y la realidad legal y formal de aseguramiento sanitario que, en ciertos aspectos, sigue bajo el modelo típico de la Seguridad Social, que se caracteriza por la adscripción profesional y la financiación contributiva. Esta falta de definición y desarrollo del modelo de aseguramiento conlleva una inadecuación a las exigencias de la evolución del sistema, déficit que precisa un consenso en sede parlamentaria.

Tal y como se ha reflejado en los informes correspondientes en los últimos años, teniendo presente la necesidad de proceder a la plena y efectiva universalización de la asistencia sanitaria y que la oportuna reforma legal requiere la modificación de las Leyes General de Sanidad y General de Seguridad Social, el Defensor del Pueblo se

dirigió, en su momento, al Ministerio de Presidencia solicitando informe acerca de la viabilidad de que por este departamento se impulsara la reforma legal adecuada, que permita fijar los contenidos y el carácter del derecho a la asistencia sanitaria como derecho público subjetivo personal no contributivo.

Aún cuando dicho departamento comunicó, en un primer momento, que se procedería al estudio de los efectos globales de la reforma planteada y de su viabilidad, lo cierto es que la universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria siguen siendo retos todavía pendientes en la sanidad española, como lo demuestra el representativo número de quejas que se siguen planteando ante el Defensor del Pueblo en esta materia. Este reto debe ponerse en relación directa con el criterio expresado, en su momento, por el Ministerio de Sanidad y Consumo, según el cual, dado el escaso número de personas que carecen del derecho a la asistencia sanitaria, aproximadamente unas 200.000, no seria un problema asistencial su atención por parte del Sistema Nacional de Salud, en la medida que el coste medio por persona y año en el Sistema Público Sanitario ascendía, en el año 2005, a 955 euros y, por tanto, la incorporación de las mismas al sistema representaría 191 millones de euros".

En conclusión, actualmente, no todos los nacionales españoles gozan del derecho a la asistencia sanitaria gratuita; en este sentido, cabe destacar que el Congreso de los Diputados, durante esta legislatura, ha debatido sobre la situación de aquellas personas que no tienen cobertura sanitaria en nuestro sistema teóricamente universal, pero, en la práctica, vinculado a su historia como sistema de la Seguridad Social. Asimismo, existen iniciativas para realizar las modificaciones legales necesarias, tanto de la Ley de la Seguridad Social como de la Ley General de Sanidad o de la Ley de coordinación, en su caso, para que el reconocimiento de ese derecho universal sea efectivo.

b) La asistencia sanitaria a colectivos de extranjeros.

La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, considera, en su artículo 3.2, lo siguiente:

"Son titulares de los derechos a la protección de la salud y a la atención sanitaria los siguientes:

a) Todos los españoles y los extranjeros en el territorio nacional en los términos previstos en el artículo 12 de la Ley Orgánica 4/2000.

b) Los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea que tienen los derechos que resulten del derecho comunitario europeo y de los tratados y convenios que se suscriban por el Estado español y les sean de aplicación.

c) Los nacionales de Estados no pertenecientes a la Unión Europea que tienen los derechos que les reconozcan las leyes, los tratados y convenios suscritos."

En el referido texto legal, su art. 57.2 señala que *"las Administraciones públicas orientarán sus acciones en materia de salud incorporando medidas activas que impidan la discriminación de cualquier colectivo de población que por razones culturales, lingüísticas, religiosas o sociales tenga especial dificultad para el acceso efectivo a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud".*

En relación al colectivo de extranjeros, el art. 12 de la Ley Orgánica 4/2000 (redacción según Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la LO 4/2000) señala lo siguiente:

1. Los extranjeros que se encuentren en España, inscritos en el padrón del municipio en el que tengan su domicilio habitual, tienen derecho a la asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los españoles.

2. Los extranjeros que se encuentren en España tienen derecho a la asistencia sanitaria pública de urgencia por enfermedad grave o accidente, cualquiera que sea su causa, y a la continuidad de dicha atención hasta la situación de alta médica.

3. Los extranjeros menores de dieciocho años que se encuentren en España tienen derecho a la asistencia sanitaria en las mismas condiciones que los españoles.

4. Las extranjeras embarazadas que se encuentren en España tienen derecho a la asistencia sanitaria durante el embarazo, parto y postparto.

En conclusión, la norma plantea varios supuestos de hecho (asistencias programadas, urgentes, de menores y de mujeres embarazadas) partiendo de dos situaciones administrativas diferentes: empadronados y no empadronados.

En el ámbito de la Comunitat Valenciana corresponde a la Conselleria de Sanidad el cumplimiento del mandato, derivado del art. 43 de la Constitución española.

Efectivamente, el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Sanidad, establece en su artículo 1 que *"la Conselleria de Sanidad es el máximo órgano encargado de la dirección y ejecución de la política del Consell de la Generalitat en materia de sanidad, ejerciendo las competencias en materia de sanidad y asistencia sanitaria que legalmente tiene atribuidas a estos efectos".*

La Ley 3/2003 de, La Generalitat, de 6 de febrero, de Ordenación Sanitaria, recoge como principio rector del sistema, la universalización de la atención sanitaria para toda la población de la Comunitat Valenciana, garantizando la igualdad efectiva de acceso a los servicios y actuaciones sanitarias, de conformidad con la normativa básica.

Por su parte, la Ley 6/2008, de 2 de junio, de la Generalitat, de Aseguramiento Sanitario del Sistema Sanitario Público de la Comunitat Valenciana, señala que *"se hace necesario establecer un cuerpo normativo donde se recojan las condiciones de acceso de todas las personas que se encuentren en el territorio de la Comunitat Valenciana,*

con independencia del origen de su derecho a la asistencia sanitaria", añadiendo en su art. 8, que tendrán derecho a la asistencia las *"personas que estén en posesión de la documentación válida que acredite el derecho a la asistencia sanitaria en situación de residencia habitual, emitida por la Institución competente, a quienes sean de aplicación los reglamentos comunitarios o los convenios bilaterales que, en ambos casos, existan en materia de asistencia sanitaria de la Seguridad Social".*

c) Situación de la asistencia sanitaria de las personas británicas residentes en la Comunidad Valenciana.

En los casos planteados en estas quejas, entendemos que dentro del colectivo personas británicas, se plantean varias situaciones:

- Los trabajadores británicos (activos) en España que contribuyen económicamente a la Seguridad Social española. Estas contribuciones dan derecho, tanto a los trabajadores como a sus familias, a una atención sanitaria gratuita o subvencionada en las mismas condiciones que un ciudadano español.

- Turistas británicos (visitante temporal) que precisan ser atendidos de urgencias, se les atiende y la Comunidad Autónoma emite una factura por la atención prestada. Este importe es abonado al Gobierno de la Comunidad Autónoma a través del Fondo de Cohesión (Sanidad se la reclama al país de origen) siempre que tengan la tarjeta sanitaria europea (European Health Insurance Card).

- Pensionistas británicos residentes: tienen los mismos derechos en relación a la asistencia sanitaria que los españoles, la única condición que se solicita es estar empadronado en el municipio español en el que residen habitualmente.

- Prejubilados británicos residentes (empadronados); la queja planteada ante el Síndic de Greuges se refiere a este último colectivo, los residentes británicos prejubilados que residen en la Comunidad Valenciana.

Debemos partir del art. 8 de la Ley 6/2008, de 2 de junio, de la Generalitat, de Aseguramiento Sanitario del Sistema Sanitario Público de la Comunitat Valenciana, que señala que tendrán derecho a la asistencia las *"personas que estén en posesión de la documentación válida que acredite el derecho a la asistencia sanitaria en situación de residencia habitual, emitida por la Institución competente, a quienes sean de aplicación los reglamentos comunitarios o los convenios bilaterales que, en ambos casos, existan en materia de asistencia sanitaria de la Seguridad Social".*

A la vista de lo anterior, ante la falta de documentación válida que acredite el derecho a la asistencia sanitaria, el colectivo de personas prejubiladas británicas se encontrará en dos situaciones:

- Si se acredita debidamente la carencia de recursos económicos, la prestación sanitaria será gratuita (como ocurre con los ciudadanos españoles).

- En los demás casos, la asistencia sanitaria se facturará al paciente o al que resulte ser el obligado al pago.

De lo actuado se desprende que, en el caso de las personas británicas que se jubilan anticipadamente, si fijan su residencia fuera de las fronteras del Reino Unido, su Gobierno no cubre el gasto de su atención sanitaria donde fijen su residencia. De esta forma, siempre que no se trate de una atención en los servicios de urgencias, las soluciones que les queda a este colectivo para no quedar desprotegidos serían las siguientes:

a) contratar un seguro privado hasta cumplir la edad de jubilación, momento a partir del cual su país volverá a hacerse cargo de ellos,

b) abonar la prestación sanitaria recibida en el sistema público o, finalmente,

c) la suscripción voluntaria de un Convenio de Asistencia Sanitaria a pacientes privados para que puedan acceder a los servicios y prestaciones sanitarias del sistema sanitario público valenciano, en los términos del Decreto del Consell 149/2009, de 25 de septiembre. La suscripción del referido Convenio determina la obligación de abonar de forma individual unas cuotas de carácter trimestral, concretamente las personas de menos de 65 años deben abonar 270€ y los mayores de 65 años 330€.

Llegados a este punto, en relación a la cuestión de fondo, consideramos que tras un detallado estudio de las quejas, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración Sanitaria Valenciana no deduciamos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios de las personas autoras de las quejas.

Sin perjuicio de lo anterior, coincidimos con lo señalado por el Defensor del Pueblo en los diferentes informes anuales presentados a las Cortes Generales, en los que viene propugnando la necesidad de proceder a la universalización plena y efectiva del derecho a la asistencia sanitaria, proceso todavía pendiente en la sanidad española.

10. Prestaciones farmacéuticas: financiación de medicamento para tratamiento de disfunción eréctil.

El autor de la queja nº 092533 nos exponía que, tras ser operado de cáncer de próstata en el Hospital "La Fe" de Valencia, el facultativo especialista en urología le prescribió un medicamento para tratar la parte nerviosa de la disfunción eréctil (en adelante, DE).

Sin embargo, desde la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios de la Consellería de Sanidad, le informaron que el referido medicamento no está financiado, lo que le suponía un importante desembolso económico.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Consellería de Sanidad, quien, a través de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, en fecha 07/12/2009 nos comunicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente: *"(...) sobre su solicitud de financiación del medicamento que precisa debido (...), un carcinoma de próstata, le comunico que en virtud de la Orden de 29/06/2006, (...) estableció el tratamiento de la disfunción eréctil al colectivo de lesionados medulares, (...), no estando establecido por ninguna otra norma la financiación a otros colectivos".*

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, indicamos que las posibles discrepancias con el contenido de la Orden de la Conselleria de Sanidad, de 29 de junio de 2006, por la que se establece la financiación de determinados medicamentos para el tratamiento de la DE a determinados colectivos, no puede, por sí sola, motivar la intervención del Síndic de Greuges. En este sentido, no deduciamos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios del autor de la queja.

No obstante lo anterior, la petición del autor de la queja de que por la Administración Sanitaria sea financiada la adquisición del medicamento a las personas que sufren DE derivada de intervención quirúrgica de cáncer de próstata, consideramos que merecía una reflexión.

En el ámbito nacional, como no podía ser de otra forma, debemos partir de los arts. 10 y 43 de la Constitución Española de 1978.

El art. 10 de la Constitución se refiere a la dignidad de las personas y al libre desarrollo de la personalidad como fundamentos del orden político y de la paz social.

Por otra parte, el art. 43 de la Constitución proclama el derecho de los ciudadanos a la protección de la salud, y añade, que es competencia de los poderes públicos organizarla y tutelarla a través de las medidas preventivas y las prestaciones y servicios necesarios.

El Real Decreto 63/1995, de 10 de enero, sobre Ordenación de prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud (parcialmente derogado por el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la Cartera de Servicios Comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización), en su preámbulo, destacaba la doble dimensión colectiva e individual del derecho a la protección de la salud y el núcleo irrenunciable de la dimensión personal, en definitiva, la relación de cualquier persona con su propio bienestar físico y mental que ha de ser respetado y promovido por los poderes públicos mas allá del establecimiento de una norma o pauta de salubridad en el entorno en el que la vida se desenvuelve.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha definido la salud sexual como un derecho humano básico que incluye la capacidad para disfrutar y controlar la conducta

sexual. En similares términos lo establece la Orden de 29 de junio de 2006 de la Conselleria de Sanidad.

La DE es un trastorno sexual que se define como la incapacidad persistente para conseguir y mantener una erección adecuada y que permita una relación sexual satisfactoria. En la actualidad existen comercializados medicamentos por vía oral para el tratamiento de la DE.

En el ámbito valenciano, la Orden de la Consellería de Sanidad de 29 de junio de 2006 prevé la financiación de determinados medicamentos para el tratamiento de la DE para el colectivo de lesionados medulares, incluyendo también espina bífida, esclerosis múltiple y lateral amiotrófica. De lo informado por la Administración y de la lectura de la referida Orden se desprende que, fuera de los casos citados, los medicamentos para el tratamiento de la DE no están financiados, como ocurre en esta queja, donde su autor fue intervenido de cáncer de próstata.

Según datos de la Asociación Española de Urología (AEU) y la Sociedad Española de Oncología Médica (SEOM) el cáncer de próstata constituye la tercera causa de muerte tumoral en el hombre, tras el cáncer de pulmón y el de estómago, estadística que se ha visto incrementada con el paso de estos últimos años. En este sentido, los avances tecnológicos y científicos han propiciado un diagnóstico precoz del cáncer de próstata, lo que aumenta las intervenciones quirúrgicas en torno a esta patología. En los casos de cirugía abierta, lo más común es que los pacientes intervenidos presenten DE, por lo que la existencia de medicamentos que permitan a los pacientes la plena operatividad del derecho a la salud sexual (en los términos definidos por la OMS) consideramos debe ser tenida en cuenta por las administraciones sanitarias.

No obstante lo anterior, esta Institución no puede ignorar que el sistema sanitario público tiene importantes carencias sanitarias y sociales. En este sentido, no debemos olvidar los límites presupuestarios y las necesidades actualmente no cubiertas por el sistema sanitario público en general. La idea de "todo para todos y gratis" en el ámbito sanitario es difícil con las limitaciones presupuestarias que hay. Esta Sindicatura reconoce la limitación de medios del sistema, tal como ha estado reiteradamente manifestado por la jurisprudencia.

Finalmente, debemos de indicarles que formular, por parte de esta Institución, una opinión sobre si ha de incluirse o no la financiación de medicamentos (prescritos por facultativos de la red sanitaria pública) para el tratamiento de la DE en pacientes intervenidos de cáncer de próstata, implicaría extralimitar nuestro ámbito de competencias. No obstante, consideramos que podría ser de interés la realización, por parte de la Administración Sanitaria, de actuaciones de valoración y estudio de estas peticiones.

A la vista de lo anterior, sugerimos a la Consellería de Sanidad que realizase los estudios necesarios relativos a conocer el número de prescripciones de medicamentos para tratamiento de la disfunción eréctil en pacientes intervenidos de cáncer de próstata,

así como de los gastos de la referida prestación farmacéutica (memoria económica) para que, a la vista de los resultados que se deriven de su estudio, esa Administración sanitaria valore la posibilidad de incluirlos dentro de los supuestos de financiación.

11. Tratamientos de Reproducción Humana Asistida (TRHA)

La queja nº 093360, resuelta durante este año, y la queja nº 105952 (en el momento de redactarse el Informe anual está actualmente en tramitación) plantearon cuestiones que afectaban a demoras en los tratamientos de reproducción humana asistida.

La autora de la queja nº 105952 manifestaba que tiene un problema de infertilidad, por lo que solicitaba someterse a un tratamiento de fecundación in vitro. No obstante, señalaba que tenia 40 años de edad, por lo que no podía realizarse el tratamiento en la Conselleria de Sanidad, a diferencia de otras comunidades autónomas, e incluso en el MUFACE, donde el límite de edad se establece en 42 años.

Por su parte, la autora de la queja nº 093360 exponía que su hija de 4 años de edad padecía anemia aplástica de Fanconi siendo la única posibilidad de cura un transplante de medula ósea. Añadía que en la familia no había nadie compatible, por lo que la única posibilidad era hacer, a través de una fecundación in vitro, un bebe compatible.

El art. 6.3 Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, dispone 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.

Recordamos a la Administración Sanitaria que, en relación al principio de eficacia, con ocasión de la tramitación de la queja nº 042177, la Conselleria de Sanidad nos indicaba, entre otras cuestiones, que *"(...) el protocolo de actuación médica en los casos de infertilidad, está consensuado entre los profesionales y las sociedades científicas; en ellas se establece que es a partir de los 40 años cuando el porcentaje de éxito en el tratamiento de la infertilidad disminuye considerablemente lo que nos aconseja establecer criterios de eficacia en la gestión de los recursos sanitarios públicos (...)"*.

En este sentido, la imposibilidad de conseguir un embarazo es un problema cada vez más frecuente. Muchas parejas se enfrentan a esta situación. En España, las cifras de parejas con problemas para concebir un hijo aumenta cada año.
El descenso de la fecundación en España, que es uno de los países con un índice de natalidad más bajo del mundo, exige medidas que faciliten su incremento. Desde hace unos años la ciencia parece haber solucionado parcialmente este problema.

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

No obstante, consideramos que aunque la edad debe ser un factor importante a tener en cuenta, no debe operar automáticamente como causa de exclusión para acudir a la vía de la fecundación in vitro.

El art. 14 de la Constitución Española establece que los españoles son iguales ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, pudiendo entender en esta última referencia a la edad.

A la vista de lo anterior, sugerimos a la Consellería de Sanidad que, en el ámbito de la reproducción asistida, encamine sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente y que, en relación con la edad de las pacientes, ésta no constituya un factor que les excluya automáticamente de las técnicas de fecundación in vitro.

12. Infraestructuras sanitarias

Destacaremos en este apartado la queja nº 092150, en la que una asociación de vecinos de la localidad de Crevillente mostraba su disconformidad con las infraestructuras sanitarias de la citada localidad; la queja nº 092198, en la que una federación de asociaciones de vecinos realizaba la misma denuncia en relacion a las infraestructuras de Elche; la queja nº 092414, presentada por una asociación de vecinos de la Vega Baja en relación a la dotaciones de dicha zona y, por último, la queja nº 092410, en la que un grupo de vecinos de la zona de Orihuela Costa hacían lo propio.

Esta Institución, sin perjuicio de los criterios de organización sanitarios que utilice la Administración Sanitaria, es y ha sido especialmente sensible con la problemática que surge 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 estos términos, hemos sugerido a la Conselleria de Sanidad que, en general, realice un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios sanitarios dignos y adecuados en los distintos departamento de salud, que garanticen la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

13. Programa de hemodiálisis para pacientes desplazados

Con motivo de la tramitación de la queja nº 102828 tuvimos ocasión de conocer algunas cuestiones que afectaban a pacientes sometidos a tratamiento de hemodiálisis que, por diversas circunstancias, y de forma temporal, acudian a la Comunidad Valenciana.

Concretamente, el autor de la referida queja manifestaba que seguía un programa de hemodiálisis en el Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda (Madrid) y

que, desde hacia siete años, cada vez que intentaba realizar algún desplazamiento se le denegaba plaza de diálisis; todo ello, a pesar de solicitarlo con la suficiente antelación.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad, quien, a través de la Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"1. En el caso concreto que nos ocupa, decir que la prestación del servicio de hemodiálisis a pacientes procedentes de otra Comunidad Autónoma debe ser tramitada a través del fondo de cohesión interterritorial SIFCO.

2. Así pues, el paciente debe tramitar su solicitud desde el servicio de salud de su Comunidad Autónoma a nuestra Dirección Territorial (Castellón, Valencia y Alicante), según su lugar de destino. Esto ha de realizarse con suficiente antelación para prever la disponibilidad de plazas en los centros que realizan la hemodiálisis.

3. Cabe recordar que la Comunidad Autónoma recibe anualmente numerosas solicitudes de estos pacientes que se concentran en los meses de verano, lo que dificulta poder disponer de plazas en determinadas fechas, por lo que es necesario gestionar las peticiones según orden de llegada, centro solicitado y fechas".

Del contenido del informe le dimos traslado al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones como así hizo, en el que nos remitía copia de los escritos de la Unidad de Trabajo Social del Hospital Universitario Puerta de Hierro de Majadahonda (dependiente de la Comunidad Autónoma de Madrid), de fechas 10/05/2010, dirigidos al Hospital San Jaime de Torrevieja y Hospital General de Torrevieja "Manuel García", en los que solicitaba plaza en centro para dializarse en el periodo comprendido entre el 26/06/2010 y el 11/07/2010 (ambos inclusive).

A la vista de lo anterior, y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, solicitamos una ampliación de informe a la Conselleria de Sanidad en el sentido de que nos expusiese la situación en que se encontraban las peticiones del Hospital Universitario Puerta de Hierro en relación a la diálisis del autor de la queja en el periodo solicitado.

La Conselleria de Sanidad, en informe de fecha 21/06/2010, nos comunicaba lo siguiente:
"1. Puestos en contacto con el centro de hemodiálisis de Torrevieja nos comunican que no han recibido la solicitud de tratamiento del paciente con fecha 10 de mayo de 2010, confirmando que ha sido enviado a un nº de fax equivocado. Hemos procedido desde aquí a remitir la solicitud a dicho centro (FAX. 966.92.31.57), desde donde le comunicarán la respuesta.

2. También nos informan que las solicitudes para recibir hemodiálisis se reciben desde principio de años y son atendidas por orden de recepción.

3. Por último, recordarle que se ha de solicitar autorización previa para recibir el tratamiento a través del Sistema de Información y Fondo de Cohesión (SIFCO), donde hemos comprobado que no existe ninguna solicitud a nombre de este paciente".

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, comunicamos al autor de la queja que procedíamos al cierre de su expediente, puesto que del detallado estudio de la misma, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen derechos constitucionales y/o estatutarios.

14. Transferencia a la Comunidad Valenciana de los medios personales adscritos al Hospital General Básico de la Defensa de Valencia

Varias han sido las quejas en las que sus promotores -todos ellos prestaban servicios en el Hospital General Básico de la Defensa en Valencia-, solicitaban la mediación de esta Institución para lograr su integración como personal estatutario dependiente de la Conselleria de Sanidad.

Concretamente, señalaban que por Real Decreto 431/2009, de 27 de marzo, se transfirieron a la Comunidad Valenciana los medios personales adscritos al Hospital General Básico de la Defensa de Valencia y desde esta fecha prestan servicios para la Conselleria de Sanidad.

Añadían que, en el referido Real Decreto, se establece que *"el personal funcionario y laboral adscritos a los servicios que se traspasan, aparece reflejado nominalmente en las relaciones adjuntas número 1.1 y 1.2. Dicho personal pasará a depender de la Comunitat Valenciana en los términos legalmente previstos por el Estatuto de Autonomía y demás normas en cada caso aplicables y en las mismas circunstancias que se especifican en sus expedientes de personal".*

Habiendo transcurrido un tiempo más que prudencial, no se habia producido la integración como personal estatutario dependiente de la Conselleria de Sanidad.

En el momento de elaboración del presente Informe anual las referidas quejas continúan en tramitación.

15. Aseguramiento sanitario del sistema sanitario público de la Comunidad Valenciana

La aplicación de la Ley 6/2008, de Aseguramiento del sistema público sanitario de la Comunidad Valenciana ha sido objeto de estudio en esta Institución a través de las quejas nº 104267, 105177 y nº 106223.

En la queja nº 104267 una vecina de Murcia manifestaba que en el mes de abril de 2010 se presentó en el servicio de urgencias del Centro de Salud del Pilar de la Horadada. A

su llegada al Centro, un celador le requirió el DNI y la tarjeta sanitaria, y, al estar esta última caducada, el mismo celador le informó que, ante la imposibilidad de introducir los datos en el programa y dar de alta la consulta, no podía ser atendida, en este sentido, y como consecuencia de lo anterior, le indicaron que debía acudir al Hospital de Torrevieja o que localizara un servicio de urgencia en la Comunidad Autónoma de Murcia.

No obstante, la autora de la queja, tras comprobar que llevaba consigo la tarjeta sanitaria europea, le planteó al celador la cuestión de si era posible realizar las gestiones a través de la misma, obteniendo por respuesta que esa tarjeta no tenía validez en el territorio español. Tuvo que abandonar el Centro de Salud del Pilar de la Horadada sin ser atendida.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad quien, a través de la Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente: *"Tal y como manifiesta doña (...) en su escrito, los documentos que aporta no acreditan el derecho a recibir la asistencia sanitaria pública gratuita, bien por su caducidad, en el caso de la tarjeta sanitaria de la Comunidad Autónoma de Murcia, bien por no ser válido en el Estado español, como es el caso de la Tarjeta Sanitaria Europea emitida por el INSS.*

Según el art. 10 de la Ley 6/2008, de Aseguramiento del sistema público sanitario de la Comunidad Valenciana, se establece lo siguiente:

"Modalidades de aseguramiento del Grupo 3. Desplazados de otra Comunidad Autónoma o país. La Conselleria de Sanidad reconocerá el derecho a las prestaciones sanitarias del sistema sanitario público de la Comunitat Valenciana, en el grupo Desplazados de otra Comunidad Autónoma o país, a las siguientes personas:

a) Personas no residentes en la Comunitat Valenciana, en posesión de la Tarjeta Sanitaria Individual válida y en vigor, emitida por una Administración Sanitaria Autonómica conforme a la normativa estatal vigente o de documento oficial acreditativo de su condición de titular o beneficiario de la prestación de asistencia sanitaria de la Seguridad Social en cualquiera de sus regímenes, incluidos regímenes especiales de Seguridad Social gestionados por las mutualidades administrativas, cuando se haya optado por recibir las prestaciones sanitarias de la red sanitaria pública".
Consecuencia de todo ello y dado que la patología que refería la paciente no revestía mayor gravedad, en aplicación de la normativa vigente se le remitió al servicio de urgencias del Hospital de Torrevieja, donde finalmente la usuaria decidió no acudir".

A la vista de lo anterior, y no constando escrito de alegaciones por parte de la autora de la queja, procedimos al cierre de la queja.

Por su parte, el autor de la queja nº 105177 manifestaba que, siendo pensionistas de México (español retornado) y residentes en Polop de Marina (Alicante), habían recibido

la asistencia médica siempre con Tarjeta Sanitaria Temporal, que era renovada cada seis meses, pero, recientemente, les habían comunicado que ahora debían, si querían seguir recibiendo asistencia sanitaria, abonar una cuota trimestral. Añadían que carecían de recursos económicos, por lo que la asistencia sanitaria debía ser gratuita.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad, quien, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"1. Efectivamente, el Sr. (...) solicitó la tarjeta sanitaria para personas sin recursos económicos y que les fue denegada por no cumplir los requisitos exigidos, según consta en su expediente. Por ello se le ofertó la posibilidad de suscribir convenio de asistencia sanitaria con la Conselleria de Sanitat, según Decreto 149/2009 que regula el convenio de asistencia sanitaria a pacientes privados.

2. No obstante, puede solicitar información al INSS, a fin de conocer los requisitos necesarios para poder tramitar la asistencia sanitaria para españoles retornados".

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

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente.

De acuerdo con la normativa de aseguramiento sanitario y, en particular, con la Ley de La Generalitat 6/2008, de 2 de junio, de Aseguramiento sanitario del sistema sanitario público de la Comunidad Valenciana, las personas que no pueden acceder a la cobertura sanitaria pública porque no cotizan o no han cotizado nunca a la Seguridad Social, ni han sido titulares de Mutualidades Administrativas (MUFACE, ISFAS, MUGEJU) o porque no tienen acceso a dicha cobertura o por cualquier otra entidad pública española o extranjera, pueden tener, si cumplen los requisitos establecidos en cada caso, las siguientes vías de acceso a las mismas, entre otras:

a) Si se les concede una Prestación No Contributiva.

b) Si son beneficiarios de un titular activo o pensionista de cualquiera de los Regímenes de la Seguridad Social o de las Mutualidades Administrativas.

c) La regulada por el Real Decreto 1088/1989, de 8 de septiembre, por el que se extiende la cobertura de la asistencia sanitaria de la Seguridad Social a las personas sin recursos económicos suficientes.

d) Acogerse al sistema de prestaciones sociales y económicas (incluye farmacéuticas y sanitarias), previstas en la Ley 13/1982, de abril, de Integración Social de los Minusválidos. No han de tener derecho a la asistencia sanitaria por cualquier otra vía, tener una discapacidad igual o superior al 33 % y cumplir el resto de los requisitos exigidos.

e) Si no tuvieran posibilidad de acceder por ninguna de las anteriores vías, tienen la posibilidad voluntaria de suscribir el convenio de asistencia sanitaria a pacientes privados, regulado en el Decreto 149/2009, de 25 septiembre, del Consell.

f) Por último, en caso de no acogerse a ninguna de las modalidades existentes de aseguramiento sanitario, tendrán derecho a la asistencia sanitaria pública pero se les facturarán las prestaciones sanitarias recibidas.

Llegados a este punto, comunicamos al autor de la queja que procedíamos 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 deducíamos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen sus derechos constitucionales y/o estatutarios.

Por último, en la queja nº 106223, su autor, residente en la localidad de Tarragona, en el mes de julio de 2010, encontrándose en Mislata (Valencia), sus dos hijos menores precisaron asistencia sanitaria. En este sentido, acudieron al Centro de Salud Mislata II donde le dijeron que la tarjeta sanitaria de la Comunidad de Cataluña no era válida, por lo que tendría que hacerse unas tarjetas SIP provisionales para poder recibir la asistencia sanitaria.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad quien, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) tras realizar las gestiones oportunas le adjuntamos copia de la respuesta del Comisionado de la Agencia Valenciana de Salud del Departamento de Salud de Manises, que consideramos de acuerdo al procedimiento establecido, ya que para poder atender adecuadamente a un paciente en nuestra comunidad, es condición indispensable asignarle un número de identificación para poder registrar todos los actos sanitarios que pudieran derivarse de su tratamiento, salvo que se trate de una urgencia".

Llegados a este punto, y concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Del detallado estudio de la queja, se desprendía la total disconformidad de posiciones entre el autor de la queja y la Administración Sanitaria en relación a los hechos ocurridos en el mes de julio de 2010 en el Centro de Salud de Mislata II.

Efectivamente, el autor de la queja denunciaba la denegación de asistencia sanitaria a sus hijos, concretamente, en sus alegaciones de fecha 6/08/2010 se refiere a *"(...) conductas presumiblemente constitutivas de delito o delitos"*; por otro lado, la Conselleria de Sanidad, en su contestación de 28/07/2010, indicaba que *"(...) usted acudió con sus hijos que no presentaban ninguna urgencia vital que requiriese atención*

inmediata y que no se le denegó la asistencia sino que se le informó que primero tenia que pasar por el punto SIP para adjudicarles un número SIP".

En este sentido, informamos que no era competencia del Síndic de Greuges resolver este tipo de discrepancias o desacuerdos.

Por otro lado, el art. 71.2 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, regula el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud (entre los cuales se incluye el personal médico) señala, dentro de los principios de la potestad disciplinaria, lo siguiente: *"Los órganos competentes de cada servicio de salud ejercerán la potestad disciplinaria por las infracciones que cometa su personal estatutario, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial, civil o penal que pueda derivarse de tales infracciones".*

De este precepto se desprendía que serían las Administraciones Sanitarias (en el ámbito de la Comunidad Valenciana, la Conselleria de Sanidad) quienes, en el ejercicio de la referida potestad, iniciarán procedimiento disciplinario contra el personal a su servicio por considerar que unos hechos pueden ser objeto de falta en los términos de la referida normativa.

Por último, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria a la que nos hemos referido anteriormente, la determinación de la responsabilidad, civil o penal de los profesionales que hubieran 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."*

16. Falta de respuesta a reclamaciones

La falta de respuesta a las reclamaciones presentadas por las personas ante los centros sanitarios ha motivado la intervención de esta Institución. A título de ejemplo, destacamos la queja nº 100297, que afectaba al Centro de Salud Las Lomas de Torrevieja.

La posición del Síndic de Greuges en este tipo de quejas es clara: la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, estableció 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.

17. Vacunas contra el virus de papiloma humano (VPH)

En el Informe anual de 2009 (pág. 204), dábamos cuenta de la queja de oficio 4/2009 (090422).

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de la retirada de un lote de 75.000 vacunas de cáncer de cerviz, al parecer, tras el ingreso de dos niñas de 14 años en el Hospital Clínico de Valencia con dolor de cabeza y convulsiones los días 4 y 6 de febrero; ambas jóvenes habían recibido recientemente la segunda dosis contra el virus de papiloma humano (en adelante, VPH).

Desde la Conselleria de Sanidad, la Dirección General de Salud Pública, suspendió temporalmente la campaña de vacunación.

Por su parte, el Ministerio de Sanidad inmovilizó el lote número NH52670 del que se han distribuido en España 75.528 dosis, de ellas 21.272 fueron adquiridas por la Administración Sanitaria Valenciana para repartirlas en el contexto de su programa de vacunación.

A la vista de lo anterior, se estimó necesario instar informe a la Conselleria de Sanidad para conocer:

- Primero: si la Administración sanitaria valenciana confirmaba, o no, la posible relación del cuadro clínico que presentaban las niñas con la vacuna.

- Segundo: qué mecanismos habían establecido los servicios de salud pública para reforzar el sistema de vigilancia epidemiológica con el objetivo de poder detectar de forma rápida cualquier otro caso que se pudiese producir.

- Tercero: si se habían producido más casos en la Comunidad Valenciana, así como la situación clínica de las dos niñas.

La Conselleria de Sanidad, nos informó, en fecha 24/04/2009, lo siguiente:

"1. Con la intención de clarificar los hechos, desde el principio, la Conselleria de Sanitat ha seguido a estrictamente las actuaciones establecidas por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios en el protocolo de notificación de sospechas de reacciones adversas.

Ha colaborado también en la puesta en marcha de una vía procedimental en la que se ha puesto a disposición del Ministerio de Sanidad y de los órganos competentes, todos los medios para clarificar los hechos, así como para la correcta atención de las niñas, confrontando el diagnóstico y tratamiento recibido en el centro hospitalario, con una segunda opinión de un experto de reconocido prestigio.

La responsabilidad de la determinación de la relación de causalidad entre la administración de la segunda dosis de vacuna frete al VPH y la aparición de los cuadros clínicos que presentaron las dos niñas a las que hace referencia en su escrito el Síndic de Greuges, corresponde, en primera instancia, a la Agencia Española del Medicamento y, en ultima instancia, a la Agencia Europea del Medicamento, ya que se trata de una vacuna que fue autorizada para toda la Unión Europea mediante un procedimiento centralizado.

La Agencia Española del Medicamento constituyó un grupo de trabajo para evaluación de los casos. Desde el primer momento, la Conselleria de Sanitat ha colaborado con dicho grupo de expertos facilitando toda la información necesaria par que dichos expertos pudiesen desarrollar su trabajo.

Con fecha 23 de abril de 2009, la Agencia Española del Medicamento y el Ministerio de Sanidad y Política Social hicieron publicas sendas notas relativas a las conclusiones a las que habían llegado dichos expertos. Las conclusiones son las siguientes:

· Las características clínicas y la ausencia de signos eléctricos, de neuroimagen y analíticas indican que los episodios paroxísticos que prestaron las adolescentes de Valencia no se corresponden con una enfermedad o lesión neurológica, cardiológico osistérmica. La misma valoración cabe hacer de los episodios de las adolescentes de las Islas Baleares.

· La estrecha relación temporal con la vacunación en los dos casos de Valencia indica que, la administración de la vacuna pudo actuar como un precipitante del cuadro clínico, pero no se ha encontrado ninguna prueba que apoye una relación biológica con la vacuna.

· La AEMPS y la EMEA descartan que el lote de la vacuna administrado a las adolescentes de Valencia presenten defectos de calidad, lo cual, a su vez, es coherente con el hecho epidemiológico de que no se hay detectado ni en España ni en la Unión Europea casos con un patrón clínico similar a los dos casos de Valencia, después de haberse distribuido decenas de miles de dorso del mismo lote.

· Los equipos médicos del Hospital Clínico de Valencia y del Hospital Son Dureta actuaron, en todo momento, de forma correcta.

Queda descartada, por tanto, la relación de causalidad entre la administración de la segunda dosis de vacuna frente al virus de papiloma humano y la aparición de los síntomas.

Por otro lado, se confirma que la asistencia que recibieron la dos adolescentes fue totalmente correcta en todo momento.

En cualquier caso, desde la Conselleria de Sanitat sigue colaborando de forma estrecha con dichos organismos para mantener un adecuado control de las posibles

reacciones adversas que puedan aparecer con la utilización de ésta o de cualquier otra vacuna a través de los sistemas de farmacovigilancia establecidos.

2. La vigilancia de los efectos adversos relacionados con la administración de las vacunas es común al resto de medicamentos, si bien el Sistema de Información Vacunal de la Conselleria ofrece la posibilidad especifica de declarar cualquier evento que se considere que puede estar relacionado con la administración de vacunas a través del propio sistema.

Este sistema está recogiendo de forma sistemática todas las declaraciones de eventos relacionados temporalmente con la vacunación de forma muy eficaz, tal como lo demuestra que, en menos de 12 horas desde la aparición de los síntomas en las dos niñas a las que se refiere el escrito del Síic, estos casos fueran detectados por el sistema y se iniciaran las acciones oportunas para abordar el tema.

Desde el mismo momento que se tiene conocimiento de los casos, la Conselleria de Sanitat inicio un estudio epidemiológico destinado a conocer si existen factores que hubieran podido contribuir a la aparición de estos casos. Este estudio incluye desde el análisis de la cadena de frío de las vacunas hasta la entrevista con diferentes responsables de atención a las niñas en atención primaria en los centros docentes a los que estás asisten.

Se habilitaron sistemas de atención tanto para el público en general como para los profesionales que atienden a las niñas objeto del programa de vacunación. Entre ellos, cabe destacar la puesta en marcha de un teléfono gratuito de atención que permitió resolver buena parte de las dudas que esta situación había generado.

Por otro lado, desde la Dirección General de Salud Publica se han remitido informes periódicos a las Gerencias de los Departamentos de Salud para mantener correctamente informados a los profesionales sanitarios, instando implícitamente a mantener la vigilancia.

3. Respecto a la cuestión de si se han observado nuevos casos, el propio informe de la Agencia Española del Medicamento recoge literalmente que: "El Comité ha examinado los datos de todos los casos comunicados al Sistema Español de Farmacovigilancia y a la base de datos europea, en los que aparece el termino "convulsiones" tras la administración de las vacunas frente al virus del papiloma humano" y concluye que " (...) el análisis de los casos notificados tanto en España como en Europa no sugiere dicho incremento de riesgos (...).

La AEMPS concluye, finalmente, que relación beneficio-riesgo de las vacunas frente al VPH no ha sufrido variación y sigue siendo favorable."

A la vista de lo informado, y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, en fecha 21/07/2009 solicitamos ampliación de informe a la Administración Sanitaria, en el siguiente sentido:

- Primero: si se habían producido más casos en España y, concretamente, en la Comunidad Valenciana (teniendo en cuenta que del lote número NH52670, inmovilizado por el Ministerio de Sanidad, 21.272 dosis fueron adquiridas por la Administración Valenciana).

- Segundo: situación clínica de las dos niñas afectadas (que motivaron la presente queja de oficio).

- Tercero: situación de la campaña de vacunación contra el VPH.

La Conselleria de Sanidad en fecha 7/10/2009 nos comunicó lo siguiente:

"Respecto si se han producido más casos en España y, concretamente en la Comunidad Valenciana, no se han detectado nuevos casos de efectos adversos ligados temporalmente a la vacuna frente al VPH utilizada en la Comunidad. Hay que recordar que la AEMPS, después de los trabajos realizados por el comité de expertos, descartó cualquier relación entre la vacuna y el cuadro clínico que presentaron las dos niñas, por lo que no tiene ningún sentido plantearse que la distribución, más o menos generalizada del lote de vacuna que recibieron las niñas, puede llevar una mayor frecuencia de efectos adversos.

Respecto a la situación clínica de las dos niñas afectadas, en el momento actual la desconocemos, en cualquier caso, el acceso y transmisión de la información sanitaria de tipo personal, requeriría de los consentimientos correspondientes.

Por último, en cuanto a la situación actual de la campaña de vacunación contra el VPH, los datos a finales de septiembre, son los siguientes:

Departamento Centro Residencia: CV.
Niñas Todas RVN Dosis: 23.576.

Vacunaciones 1: 20.106.
Cobertura Papilomavirus adolescentes 1: 82,28 %.

Vacunaciones 2: 19.142.
Cobertura Papilomavirus adolescentes 2: 81,19 %.

Vacunaciones 3 +: 16.991.
Cobertura Papilomavirus adolescentes 3+: 72,07%

Estamos pendientes del inicio de la segunda campaña de vacunación contra el VPH".

Llegados a este punto, y concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, durante la tramitación de la presente queja de oficio y en relación a este mismo asunto, se interpusieron dos quejas ante el Síndic de Greuges (concretamente, la queja nº 092940 y la nº 104329); asimismo, se mantuvieron contactos telefónicos con responsables de la Asociación de afectados por la vacuna del papiloma (AAVP).

El Síndic de Greuges, de acuerdo con el art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, es el Alto Comisionado de Les Corts que velará por los derechos reconocidos en el Título I de la Constitución Española en el ámbito competencial y territorial 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. En el ámbito de la Comunidad Valenciana, corresponde a la Conselleria de Sanidad el cumplimiento de este mandato constitucional.

Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional que sigue la línea iniciada desde la revolución francesa que incluyó el derecho a la salud entre los Derechos Humanos.

En este sentido, la Declaración Universal de Derechos Humanos en la Asamblea General de Naciones Unidas de 1948, incluye en su art. 25 el derecho de todas las personas a un nivel de vida adecuado que le asegure, entre otras cosas, la salud y el bienestar, estableciendo, en su punto segundo, *que "la maternidad y la infancia tienen derecho a cuidados y asistencias especiales"*.

En esta misma línea la Asamblea General de Naciones Unidas aprobó en 1959 lo que se ha denominado la declaración de Derechos del Niño, concretamente, en su principio 4 señala que *"el niño debe gozar de los beneficios de la seguridad social. Tendrá derecho a crecer y desarrollarse en buena salud (...)"*.

En el ámbito estatal, la Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de abril, tiene como finalidad, según su art. 1, *"regular todas las acciones que permitan hacer efectivo el derecho a la protección de la salud reconocido en el art. 43 de la Constitución Española"*.
La referida Ley 14/1986, en su artículo 9, establece que *"los poderes públicos deberán informar a los usuarios de los servicios del sistema sanitario público, o vinculados a él, de sus derechos y deberes"*, señalando en su art. 10 el respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad como uno de los derechos, entre otros, de los usuarios respecto a las Administraciones sanitarias.

Por otro lado, la Generalitat Valenciana, a través de la Ley 1/2003 de derechos e información al paciente, en su art. 3, recoge como principios generales, los derechos de los pacientes a *" (...) al respeto de su dignidad, sin que pueda sufrir discriminación por razones de raza, sexo, económicas, sociales, ideológicas o de edad"; "(...) a recibir en*

todo momento un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso" y "(...) a obtener las prestaciones sanitarias asistenciales, farmacéuticas y complementarias necesarias para promover, conservar, restablecer su salud y/o paliar el sufrimiento según lo establecido en la normativa vigente".

De la normativa anterior se concluye, pues, que el derecho de los pacientes a recibir un trato digno y adecuado así como el de obtener las prestaciones sanitarias, asistenciales, farmacéuticas y complementarias necesarias está positivizado en nuestro derecho y, en consecuencia, fuera de toda duda.

Respecto a la posible relación causa-efecto entre la administración de la segunda vacuna del VPH y el cuadro clínico que presentaban las niñas, hemos de manifestar que no corresponde al Sídic de Greuges entrar en el análisis de cuestiones científico-técnicas, como es el caso que nos ocupa.

Efectivamente, esta Institución no puede intervenir a la hora de determinar si la administración de la vacuna del VPH produjo efectos negativos en las menores; en este sentido, nuestra labor se limita a controlar la actuación de la Administración Sanitaria, y el cumplimiento diligente de sus prestaciones.

Es criterio de esta Sindicatura, que, ante estas situaciones en las que se advierte una clara discrepancia entre las posiciones de una y otra parte, informar a los promotores de las quejas de los elementos que inciden en la determinación de las responsabilidades, y al mismo tiempo de las acciones que pueden emprender.

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, en el asunto objeto de la queja, 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."*

Por último, resulta difícil para esta Institución determinar los riegos y beneficios que supone para las mujeres la vacuna del VPH; esa precisión sólo nos lo puede dar la ciencia y la medicina. Por ello, consideramos que la Administración Sanitaria, en el ámbito de sus competencias, debe fomentar investigaciones neutrales, transparentes y, sobre todo, al servicio del interés general al objeto de poder definir los referidos riesgos y beneficios. Entendemos que, sin investigación, no se avanza en la solución del problema; el desconocimiento de las causas que provocan los efectos negativos en las menores hacen necesario actuaciones en el campo de la investigación.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, sugerimos a la Consellería de Sanidad:

1º.- Que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una asistencia sanitaria digna y adecuada mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas. Asimismo, para el caso de las menores a las que se refiere esta queja, le sugiero que, a la mayor brevedad, se establezca el diagnóstico y su severidad con el fin de ofrecerles la mejor opción de tratamiento.

2º.- Que valore, en el ámbito de sus competencias, incrementar las actuaciones de carácter investigador al objeto de poder definir los riesgos y beneficios que supone para las mujeres la administración de la vacuna del VPH.

VII. 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 212, frente a las 237, 204 y 186 quejas, presentadas en 2009, 2008 y 2007, respectivamente.

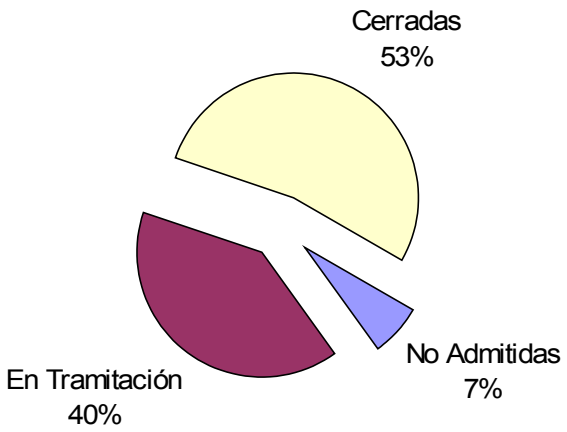
Del mismo modo, en materia de Servicios Sociales, se incoaron en 2010 un total de 11 investigaciones de oficio (6 en 2009 y 5 en 2008), relativas a los distintos ámbitos que integran esta área, de las que se da cuenta en el correspondiente apartado de este Informe anual dedicado a las quejas de oficio.

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

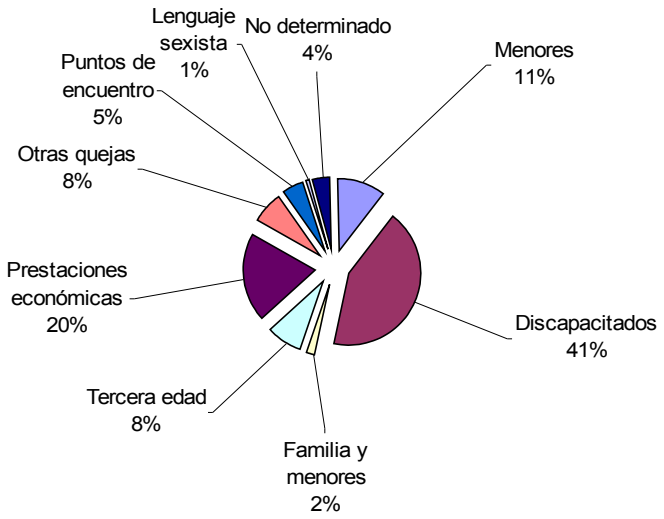
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	14
En Tramitación	85
Cerradas	113
♦ *Por solución*	52
♦ *Se solucionará*	5
♦ *Actuación Administrativa Correcta*	38
♦ *Otros Motivos*	0
♦ *Resoluciones*	18
● Aceptadas	17
● No Aceptadas	1
Total Quejas	**212**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Servicios Sociales	Quejas
Discapacitados	116
Familia y menores	23
Tercera edad	10
Prestaciones económicas	13
Violencia de Género	3
Puntos de encuentro	5
Casas de acogida	1
Lenguaje sexista	2
Menores	14
No determinado	25
Total área de Servicios Sociales	**212**



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.

Respecto del asunto de la eliminación de barreras se han presentado quejas referidas a distintos temas, entre los que destacamos, la eliminación de barreras en locales y edificios de viviendas, en viviendas particulares, las referidas a plazas de aparcamiento de vehículos y al uso del transporte público.

En relación a la eliminación de barreras en locales y edificios de viviendas destacamos la queja nº 101832, en la que el presidente de la Asociación de personas con Discapacidad de Alcoy (APDA) nos comunica que ha presentado numerosos escritos ante el Ayuntamiento de Alcoy, en los que denuncia que varios locales y edificios de viviendas de la referida localidad no cumplen la normativa de accesibilidad y las personas con una movilidad reducida no pueden acceder a ellos.

Solicitado informe al Ayuntamiento de Alcoy nos responde que *"(...) consultados los datos obrantes en esas dependencias municipales se constata que en el departamento de Ingeniería se han registrado 117 denuncias referentes al cumplimiento de la normativa de accesibilidad de actividades sujetas a licencia ambiental y posterior licencia de apertura, presentadas, todas ellas, por el presidente de la Asociación de personas con Discapacidad de Alcoy (...)".*

En todos los casos se ha iniciado de oficio un expediente (de servicios ambientales) por la denuncia presentada referida a cada actividad en concreto, dándose los siguientes supuestos:

a) Actividades de las que no se tenía conocimiento de su existencia por el Ayuntamiento. Se ha requerido para que regularicen su actividad mediante la presentación del instrumento de intervención medio ambiental que se requiera según la naturaleza de la actividad, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad ambiental. En estos casos en la tramitación de la licencia ambiental se les requerirá el cumplimiento de la normativa de accesibilidad.

b) Supuestos de actividades en las que está en tramitación la solicitud de la licencia ambiental y/o la posterior licencia de apertura o de la comunicación ambiental. En

estos casos, en la tramitación del expediente se les está exigiendo el cumplimiento de la normativa de accesibilidad.

c) Supuestos de actividades que cuenten con la actual licencia de apertura o la anterior licencia definitiva de apertura y funcionamiento (tramitados con la anterior ley 3/89, de 2 de mayo, sobre actividades calificadas). Se les ha dado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, trámite de audiencia a los titulares de las actividades para que puedan formular las alegaciones que estimen conveniente. No obstante, hay que hacer hincapié en que las actividades que hubieran obtenido licencia de apertura o licencia definitiva de apertura y funcionamiento con anterioridad a la entrada en vigor de la normativa de accesibilidad que le sea de aplicación y que no haya hecho reformas en las actividades, no están sujetas a esta normativa".

No habiendo tenido entrada en esta Institución escrito alguno de la autora de la queja que desvirtúe lo informado por el Ayuntamiento de Alcoy, procedimos al cierre y archivo del expediente abierto al efecto, ya que de las actuaciones practicadas no se ha deducido actuación pública irregular que justifique la continuación de las investigaciones.

Por otra parte, en cuanto a la eliminación de barreras en viviendas particulares, hemos de destacar las quejas presentadas por las personas que solicitan a la Conselleria de Bienestar Social ayudas económicas para la eliminación de barreras arquitectónicas y para adaptación de espacios en su vivienda .

Destacamos en este apartado la queja nº 105613, en la que la interesada nos comunica que presentó a través del Ayuntamiento de Alcoy, solicitud de ayuda individual para eliminación de barreras arquitectónicas para tercera edad dirigida a la Conselleria de Bienestar Social sin que, hasta la fecha de presentación de la queja, hubiera recibido respuesta a la misma.

Solicitado el informe pertinente a la Conselleria de Bienestar Social, nos informa que *"(...) el expediente no ha sido resuelto por falta de línea presupuestaria y que, de conformidad con la Orden de 23 de diciembre de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan y convocan ayudas en materia de servicios sociales para el ejercicio 2009, y en concreto, en su artículo 34.5 -transcurrido el plazo máximo para resolver sin que se haya notificado resolución expresa, las solicitudes deberán entenderse desestimadas--, por lo que, habiendo transcurrido el plazo para la evacuación de resolución administrativa sin haberse producido expresamente la misma, en beneficio del derecho que asiste a la interesada, ésta puede, si lo desea, solicitar resolución expresa ante el órgano encargado de su resolución, quedándole, igualmente expedita la potestad de presentación, de manera directa, del correspondiente Recurso Contencioso- Administrativo, si así lo considera (...)."*

Atendiendo a la respuesta dada por la Administración autonómica, y habiendo dado traslado a la interesada, emitimos la suguiente resolución:

"El artículo 49 de nuestra Constitución establece como principio rector de la política social del Estado la obligación de los poderes públicos de realizar una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos.

En desarrollo de este principio constitucional, y dentro del ámbito competencial autonómico, la Generalitat aprobó la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación, que, como establece en su artículo primero, tiene por objeto garantizar la accesibilidad al medio físico en condiciones tendentes a la igualdad de todas las personas, sean cuales sean sus limitaciones y el carácter permanente o transitorio de estas.

El Decreto 39/2004, de 5 de marzo, del Consell ha venido a desarrollar la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat, en materia de accesibilidad en la edificación de pública concurrencia y en el medio urbano, siendo completado por la Orden de 25 de mayo de 2004, de la Conselleria de Infraestructuras y Transporte y por la Orden de 9 de junio de 2004 de la Conselleria de Territorio y Vivienda, que regulan las condiciones de accesibilidad en estos ámbitos.

Las medidas de fomento que regula la presente orden deben insertarse dentro de este extenso marco normativo, cuya finalidad última será que las previsiones establecidas en nuestra legislación en materia de accesibilidad sean reales y efectivas."

Por todo ello, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que proceda a resolver de forma expresa el expediente objeto de la citada queja, sugiriéndole que se amplíe la dotación presupuestaria asignada a la línea de prestaciones económicas individuales para la eliminación de barreras arquitectónicas para la tercera edad.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Bienestar Social sobre la aceptación, o no, de nuestras recomendaciones.

Por otra parte, en cuanto a disponibilidad de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida, destacamos la queja nº 100256, en la que la ciudadana nos informa que es madre de un niño de 16 meses que nació con el síndrome de Vacterl (enfermedad que está catalogada como "rara") y que, en la actualidad, el menor tiene 16 meses y apenas puede andar, por lo cual necesita dos sesiones semanales de rehabilitación en el Hospital de La Vila-Joiosa.

El fundamento de la queja estriba en que necesita una plaza de aparcamiento para el desplazamiento con su hijo al hospital; el niño tiene reconocido un grado de discapacidad del 33%.

Recabado informe del Ayuntamiento de la Vila Joiosa, esté nos indica que en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante nº 166, de 22 de julio de 2003, se publicó la ordenanza municipal reguladora de la concesión y uso de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, en cuyo art. 5 se establece que podrán ser beneficiarios de las tarjetas especiales de estacionamiento aquellas personas que residiendo en este municipio reúnan los siguientes requisitos: encontrarse debidamente empadronados en el Ayuntamiento de Villajoyosa; tener una edad superior a 3 años y la condición de persona discapacitada.

Esta Ordenanza fue elaborada en base a lo dispuesto en la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación, y con la Orden de 11 de enero de 2001 de la Conselleria de Bienestar Social por la que se regula la Tarjeta de estacionamiento para vehículos que transportan personas con movilidad reducida, que entre los requisitos exigidos para la concesión de dicha tarjeta recoge igualmente, en su artículo 5, "tener una edad superior a 3 años.

De igual forma, se solicitó informe a la Conselleria de Sanidad, quien nos dijo lo siguiente:

"- El Hospital de la Marina Baixa cuenta con 10 plazas para aparcamiento para personas discapacitadas, que pueden solicitarse en el Servicio de Atención e Información al Ppaciente (SAIP).
- Excepcionalmente, se puede facilitar un permiso temporal para utilización de dichas plazas a pacientes necesitados y no acreditados, durante el tiempo de permanencia (sesión de rehabilitación).
- En ningún caso el Hospital puede garantizar que en el momento del aparcamiento las plazas estén libres.
- Las plazas de aparcamiento para discapacitados en lugares públicos están sujetas a las ordenanzas municipales" .

Finalizada nuestra investigación, efectuamos las siguientes recomendaciones, a saber:

- A la Conselleria de Bienestar Social para que modificara la Orden de referencia, incluyendo entre sus beneficiarios a las personas menores de 3 años y, de esta manera, garantizar el derecho de las personas con discapacidad a ser atendidas en condiciones de igualdad, dando con ello satisfacción a la petición formulada por la promotora del presente expediente de queja de que se le otorgue una plaza de aparcamiento para el desplazamiento con su hijo al hospital.

- Al Ayuntamiento de La Vila Joisa que, en cumplimiento del principio de jerarquía normativa reconocido en el art.9.3 de la Constitución, modifique la Ordenanza Municipal Reguladora de la Concesión y Uso de Tarjetas de Aparcamiento para Personas con Movilidad Reducida en los términos anteriormente referidos.

En consecuencia, la existencia de una ordenanza municipal que excluye a los menores de 3 años del goce de la tarjeta de estacionamiento choca con los objetivos básicos establecidos en los marcos legales mencionados que obligan al Estado español, Comunidades Autónomas y entidades locales el garantizar una protección especial a las personas con discapacidad y máxime cuando se trata de menores discapacitados.

Por otra parte, en relación con el uso del transporte público, destacamos la queja nº 100053, en la que un ciudadano nos informa que ha quedado invalidado el Bono Oro para la utilización de transporte público para personas con movilidad reducida en el Ayuntamiento de Valencia y, en concreto, en los transportes gestionados por la compañía Empresa Municipal de Transportes (EMT).

Habiendo realizado las reclamaciones pertinentes ante el Excmo. Ayuntamiento de Valencia y ante la empresa de transporte EMT, el ciudadano nos informa no haber recibido respuesta alguna al respecto.

Estudiados los informes emitidos al respecto, sugerimos al Ayuntamiento de Valencia que estudie la posibilidad de modificar la normativa Bono Oro, en el sentido de eliminar el requisito de ser perceptor de prestación no contributiva, a fin de incluir a las personas con una discapacidad igual o superior al 65%, sin necesidad de que sean los perceptores de dicha prestación.

La citada sugerencia se realiza atendiendo a que la normativa reguladora para la obtención del Bono Oro del transporte colectivo urbano de Valencia, para mayores de 65 años jubilados, discapacitados y pensionistas, para el año 2010, establece como requisitos para la obtención del mismo, los siguientes requisitos:

- "Mayores de 65 años con residencia legal en España y empadronadas en la ciudad de Valencia.

- Toda persona con edad inferior a 65 años que, con residencia legal en España y empadronados en el término municipal de Valencia, sea preceptor de pensión por jubilación, viudedad, orfandad -en este caso, siempre que no se haya alcanzado la edad de 24 años-, o incapacidad permanente total para profesión habitual (...)

- Toda persona menor de 65 años, que con residencia legal en España y empadronada en el término municipal de Valencia tenga reconocida una minusvalía del 65% o superior, o bien perciba por tal concepto una prestación no contributiva (...)".

Vistos los informes obrantes en el expediente de queja, comprobamos que, desde el año 1997 y hasta 2009, los minusválidos valencianos venían disfrutando del citado Bono Oro y lo renovaban en los estancos pagando la tasa correspondiente, por lo que durante estos años, nunca se les había exigido cobrar una pensión no contributiva para renovar el título del Bono Oro. Así, de este modo, hasta el 1 de enero de 2010 y según lo expresado por el ciudadano, la administración no estaba aplicando la normativa citada anteriormente, pese a estar aprobada desde hacía ya varios años.

En una situación de crisis económica, como la actual, las personas con discapacidad que estén en situación de desempleo o bien percibiendo la prestación por desempleo, y no perciban una prestación no contributiva, se verían además de esto, perjudicadas por la aplicación de la normativa de Bono Oro.

Además, las personas con discapacidad que pudieran optar a un trabajo, o tuvieran un empleo, por mínimo que fueran sus ingresos también se verían agraviadas por esta normativa.

La aplicación actual de la mencionada normativa, en estos momentos de crisis, cuando anteriormente no se venia aplicando, produce a este colectivo de personas un perjuicio considerable; vivir diariamente con una discapacidad supone un plus económico para estas personas y, por ello, el no beneficiarse del Bono Oro es un agravio con respecto a otros colectivos, que no padecen las dificultades diarias de las personas que tienen una discapacidad del 65%.

La sugerencia realizada por el Síndic de Greuges fue aceptada por el Ayuntamiento de Valencia.

3.2. Calificación del grado de minusvalía

En relación a la emisión de la calificación del grado de minusvalía, se han presentado durante 2010 numerosas quejas, tanto referidas a los importantes retrasos en su resolución, como por existir disconformidad del afectado con la calificación realizada por la Conselleria de Bienestar Social.

Esta problemática viene siendo objeto de tramitación de quejas por esta Institución en años anteriores, habiendo manifestado en numerosas ocasiones a la Conselleria de Bienestar Social la necesidad de adoptar las medidas oportunas para procurar que los tiempos de resolución se ajusten a los establecidos legalmente; en el año 2010 se han tramitado más de 50 quejas referidas a este asunto.

La tardanza en resolver las solicitudes de calificación del grado de minusvalía vulnera lo dispuesto en el art. 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.

En este caso, dicha normativa viene representada por la Orden de 19 de noviembre de 2001, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía en el ámbito de la Comunidad Valenciana, que establece en su artículo 14 que el plazo máximo para la resolución del procedimiento para la revisión del grado de minusvalía será de seis

meses computándose a partir de la fecha del acuerdo de iniciación comunicado al interesado.

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

Con independencia de que el artículo 41.3 de la Ley 30/1992 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.

En las recomendaciones realizadas a la Conselleria de Bienestar Social se ha significado 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 posible, lo que reitera el artículo 3.2 de la Ley 30/1992, al señalar que las Administraciones Públicas se rigen, en su actuación, por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

Destacamos en este apartado la queja nº 100059, en la que un ciudadano nos comunica que tras año y medio de haber solicitado la calificación de su grado de discapacidad, ésta no había sido emitida.

Recabado el informe pertinente de la Conselleria de Bienestar Social, ésta nos informa que *"(...) el expediente se encuentra pendiente de reconocimiento (...) la Conselleria de Bienestar Social está trabajando intensamente para dar más fluidez a este servicio e intentar que las personas que soliciten su valoración de discapacidad puedan acceder en el menor tiempo a los beneficios que el sistema de protección social les reconoce. Para ello, la Conselleria de Bienestar Social se compromete a poner en marcha un proceso de refuerzo de personal de los Centros de Evaluación y Orientación de Discapacitados de Valencia con el que se pretende reducir los actuales retrasos de los expedientes de discapacidad (...)."*

Finalizada nuestra investigación, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que extremara las medidas tendentes a evitar dilaciones en este tipo de procedimientos y que se resolvieran los expedientes de calificación de discapacidad en el menor tiempo posible y, en todo caso, dentro de los seis meses siguientes a la presentación de la solicitud.

Trascurrido un breve plazo desde la emisión de nuestra resolución, el autor de la queja nos comunicó que se había solucionado el problema, por lo que acordamos el archivo del expediente.

3.3. Residencias para la atención a personas con discapacidad y enfermedad mental

En relación con esta materia, destacamos la queja nº 105300, en la que su autora nos indica que es madre y tutora de una mujer que padece esquizofrenia residual, con un grado de discapacidad del 67% y un Grado III, Nivel 1 de Dependencia. La mujer afectada se encuentra ingresada en la residencia situada en la provincia de Valencia y su madre reside en Elche.

La interesada nos indica en su escrito de queja que, debido a la distancia, las visitas a su hija son difíciles y económicamente costosas, por lo que pide nuestro amparo con el objeto de lograr una plaza en un Centro Especializado en Enfermos Mentales (CEEM) más próximo al domicilio familiar.

Solicitado informe a la Conselleria de Bienestar Social, nos indica que la paciente lleva ingresada en el CEEM de la provincia de Valencia desde 2007.

En 2008 fue valorada grado y nivel de dependencia, y en su Programa Individual de Atención, se le reconoció el derecho a la prestación vinculada a servicio residencial. Desde esa fecha, se encuentra pendiente de un traslado al CEEM más cercano a la localidad de residencia de la madre cuando exista plaza disponible.

En el mes de agosto de 2010 se asigna plaza en centro especializado en la provincia de Alicante y más cercano a la localidad de residencia de la madre, mostrando ésta su conformidad con la plaza asignada.

Por este motivo, procedimos al cierre de la queja por solución del problema.

3.4. Tutela por la Generalitat Valenciana de personas con enfermedad mental

Destacamos la queja nº 105809, en la que la presidenta de la Asociación ASIEM manifiesta los siguientes hechos y consideraciones:

"- Que la Generalitat Valenciana, cuando actúa como tutora de los enfermos que padecen problemas de salud mental, sólo cumple la función de gestión de su patrimonio, y ni siquiera la realiza correctamente, ya que se limita al ingreso de parte de la pensión en una cuenta y no desempeña un control del uso del dinero por el enfermo.

- Que, en este sentido, según relata la promotora de la presente queja, la Generalitat Valenciana tampoco realiza todas las funciones propias que establece el Código Civil en sus preceptos 269 y 270".

Por su parte, la Conselleria de Bienestar Social nos remite un informe con el siguiente contenido:

"1. La Generalitat, en ejercicio de sus funciones como tutora de personas mayores de edad incapacitadas judicialmente, de acuerdo con las competencias atribuidas a la Comisión Valenciana de Tutelas y Defensa Judicial de Incapacitados, así como a las Unidades Técnicas de Tutelas, en virtud del Decreto 192/1998, de 30 de noviembre, del Gobierno Valenciano, de ordenación de la Comisión Valenciana de Tutelas y Defensa Judicial de incapacitados, ejecuta lo acordado en las diferentes resoluciones emitidas por los correspondientes órganos judiciales, tanto en el ámbito asistencial-residencial, económico-patrimonial, así como en el ámbito social.

2. En el ámbito asistencial-residencial, se atienden como consecuencia de sentencias y autos judiciales, en los que se autoriza el ingreso de la persona tutelada en centros asistenciales adecuados a sus patologías y diagnóstico médico -en este caso, de la persona enferma mental-, teniendo en cuenta las prescripciones facultativas, informes, recomendaciones y propuestas emitidas por los diferentes profesionales socio-sanitarios que intervienen en el proceso rehabilitador, en cada caso concreto y con el consiguiente seguimiento por parte de la Unidad de Tutelas, con el fin último de proporcionar la integración social de las personas incapacitadas.

3. Por otra parte, en el ámbito económico patrimonial, las actuaciones se dirigen a la salvaguarda del patrimonio de las personas tuteladas. Con este objetivo, se realizan las acciones necesarias para conocer y determinar de manera fehaciente el patrimonio de las personas tuteladas.

4. Elaboración y rendición del correspondiente inventario de bienes y patrimonio de la persona tutelada, una vez aceptado el cargo de tutor por parte de la Comisión Valenciana de Tutelas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 262 del Código Civil.

5. Con periodicidad anual, elaboración y rendición de cuentas de los bienes ante los órganos judiciales correspondientes, así como el informe médico social sobre la situación de la persona tutelada, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 269 del Código Civil".

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, hemos requerido una ampliación de informe a la Conselleria de Bienestar Social, en los siguientes términos:

- Número de personas tuteladas por la Generalitat con una enfermedad mental en cada una de las provincias de la Comunidad Valenciana.

- De todas ellas, saber en qué recursos están (CEEM, viviendas tuteladas, etc.)

- De los tutelados que viven en el domicilio familiar, ¿cómo se atienden las necesidades económicas y de ámbito social del tutelado, es decir, la familia recibe alguna ayuda económica para sobrellevar los gastos de alimentación, luz, agua etc. que el tutelado pueda tener?.

- En el ámbito familiar de estas personas, ¿en cuántos había situaciones de violencia tanto física como psicológica?.

- De los que tienen asignado un recurso de habitabilidad y atención completa a la persona enferma, ¿en cuántas había este tipo de situaciones de violencia?. ¿Se puede deducir que cuando la persona enferma mental obtiene estos recursos de habitabilidad (CEEM, Viviendas tuteladas) mejora tanto él como las personas que están a su alrededor?.

- De las personas que están siendo tuteladas por la Generalitat, ¿hay alguna de ellas en prisión?. Si es así, ¿cómo se hace el seguimiento y cuidado de dichas personas?.

En la actualidad, estamos a la espera de recibir el correspondiente informe de la Conselleria de Bienestar Social.

4. Atención a la familia y a los menores

Hacemos referencia a la queja nº 105776, iniciada por denuncia de una vecina, que nos comunica la situación de absentismo escolar en la que se encuentran dos menores hermanos, existiendo, al parecer, una posible situación de desprotección dada la discapacidad que padece uno de ellos. La queja se tramita de oficio atendiendo a la demanda de la ciudadana de mantener el anonimato.

Se requieren los informes pertinentes tanto a las Consellerias de Educación y Bienestar Social, como a los servicios sociales municipales del lugar de residencia de los menores.

Recibidos los informes correspondientes, la Conselleria de Bienestar Social nos indica que, atendiendo a los informes emitidos por los servicios sociales municipales, ha procedido a la declaración de desamparo de ambos menores y al ingreso en centro adecuado a las características y necesidades de cada uno de ellos.

Por este motivo, procedimos al cierre de la queja por entender que la actuación de la Conselleria de Bienestar Social da respuesta al interés superior de los menores conforme establece la normativa legal vigente en materia de protección de menores, tanto de ámbito internacional, como nacional y autonómico.

Por otra parte, en la queja nº 104725, iniciada a instancia del padre de unos menores, nos dice que se encuentra internado en prisión y que es padre de cuatro hijos que tuvo con su ex compañera, la cual, desde su ingreso en prisión, convive con una tercera persona. Todos los hijos viven, a excepción de la mayor, en el domicilio de la madre.

El interesado manifiesta que la madre hostiga y amenaza a los hijos, dejándolos solos en la vivienda durante mucho tiempo, por lo que no reciben el trato adecuado a su edad.

Obtenido el informe pertinente de los servicios sociales municipales del lugar de residencia de los menores, se indica que la situación de la familia compuesta por la madre y los tres hijos se considera normalizada, siendo únicamente destacables las secuelas emocionales y también económicas que, al parecer, han dejado en sus miembros los antecedentes de violencia en el seno familiar. No se considera que haya motivo para afirmar que los menores se encuentran desprotegidos o que requieran medidas específicas para garantizar su protección; se mantiene atención, tanto desde programas de apoyo a la mujer víctima de violencia de género como desde servicios autonómicos de orientación familiar.

Por estos motivos, consideramos correcta la actuación de la Administración, por lo que acordamos el cierre de la queja.

Por otra parte, en la queja nº 106182, iniciada a instancia del padre que comunica que sus dos hijos menores se encuentran internos en centros de protección distintos, solicita, en evitación de desarraigo familiar de los menores, que los dos sean atendidos en el mismo centro de la acogida .

Solicitado el preceptivo informe a la Conselleria de Bienestar Social, ésta nos informa de que uno de los menores presenta problemas de comportamiento graves que requieren para su atención un centro específico de protección en el que se desarrollen programas especializados para la atención de menores con problemas de conducta.

Pudimos comprobar que la Conselleria de Bienestar Social, inicialmente, había determinado el ingreso de los dos menores en el mismo centro, pero los problemas de conducta de uno de ellos justifican la separación de los hermanos. De igual forma, se comprueba que el traslado del menor a un centro de formación especial es autorizado por la madre y que, incluso ella, acompaña al menor, junto con su educador, al nuevo centro en el momento del ingreso.

En base a todo lo expuesto, entendemos que la Conselleria de Bienestar Social ha actuado de forma correcta en interés del menor y que ha priorizado el criterio de adecuar la intervención a las necesidades del menor, al criterio de intentar no separar a los hermanos, toda vez que la permanencia de los hermanos juntos, se considera inconveniente para uno de ellos, por lo que acordamos el cierre de la queja.

Finalmente, en relación con la financiación de los centros de protección de menores, se apertura la queja nº 108366, presentada por el presidente de la Asociación Profesional de Instituciones de Menores (APIME), en la que nos expresa que por parte de la Dirección General de Familia de la Conselleria de Bienestar Social, en la reunión de la Comisión Mixta de entidades titulares de centros privados del sector del menor celebrada el pasado 27 de abril de 2010, se les informó, de forma verbal, de la modificación, en el presente año, de la partida presupuestaria de financiación de los conciertos, pasando de ser financiados a través del Capítulo IV a serlo a través del Capítulo II del presupuesto de la Consellería de Bienestar Social.

El autor de la queja manifiesta su desacuerdo con la citada modificación, dado que supone una alteración unilateral de los términos del Convenio, no siendo ajustada a la norma, generando indefensión jurídica y retraso en los pagos, pues, a su juicio, impide el pago anticipado, vulnerando derechos fundamentales, al prohibir expresamente la Constitución, la actuación arbitraria de la Administración.

En el momento de redactar el presente Informe anual, se está a la espera de recibir el informe que hemos solicitado a la Conselleria de Bienestar Social.

Por parte del Síndic de Greuges se han tramitado quejas similares referidas a las formas de financiación de programas, centros o servicios tanto de protección como de reeducación de menores, recomendando, en todas ellas, que, por parte de la Administración Autonómica, se utilice las fórmulas de subvención más apropiadas para la estabilidad del sector, toda vez que las entidades subvencionadas actúan por delegación de la propia Administración para el desarrollo de competencias de las que es titular y competente la misma.

5. Tercera Edad

Como se ha informado de forma sucinta en el apartado referido a la situación de la protección de los derechos y libertades en la Comunidad Valenciana, en el sector de la Tercera Edad, ha motivado gran preocupación la notificación realizada por las entidades que gestionan residencias concertadas de tercera edad en el sentido de que no iba a ser prorrogado el mencionado concierto a partir del 31 de agosto de 2010.

En este sentido, la interesada de la queja nº 107193 y otras similares, nos expresa su preocupación porque los familiares de los centros concertados, donde está ingresados sus familiares, han recibido por parte del centro, una carta según la cual el pasado 21 de junio de 2010, el Secretario Autonómico de Autonomía Personal y Dependencia de la Generalitat Valenciana mantuvo una reunión con las empresas con plazas concertadas con la Conselleria de Bienestar Social donde se les comunicó la posibilidad de que, por motivos presupuestarios, no se renovarán a partir del día 31 de agosto del presente año los contratos de concertación de plazas en vigor entre dichas empresas y la Conselleria desde el año 2008.

Asimismo, en la referida carta se les informa a los familiares de los dependientes atendidos en dichas residencias, que la no renovación del concierto con la Conselleria de Bienestar Social, supondrá a corto plazo la imposibilidad de seguir dándoles el servicio, ya que los centros se quedarán sin recursos económicos para hacerlo, salvo que les cobren el precio privado de la plaza.

Ante esta comunicación, solicitamos un informe a la Conselleria de Bienestar Social, indicándonos lo siguiente:

“ (...) el compromiso del Consell con la atención a los mayores dependientes ha sido y va a seguir siendo una de las prioridades de la Conselleria de Bienestar Social. Y en esta línea, no sólo no se ha producido reducción alguna en las ayudas a personas dependientes, sino que, muy al contrario, el presupuesto destinado a ellos se ha incrementado este año en un 22%.

Por ello se están manteniendo los recursos destinados a la atención de las personas dependientes, tanto los que corresponden a las situaciones arriba referenciadas sobre las que solicita información, como de todas las demás. Quiero reiterar que todas las personas dependientes que reciben atención residencial tienen garantizado este servicio y nuestro objetivo es seguir trabajando para que reciban una atención de calidad sea en centros propios, concertados o subvencionados.”

Hemos tenido noticia de que, efectivamente, se ha procedido a prorrogar los conciertos entre la Conselleria de Bienestar Social y los centros concertados de Tercera Edad.

No obstante, en el momento de elaborar este Informe anual, las quejas abiertas por este mismo motivo se encuentran en trámite, pendientes de que las personas afectadas presenten alegaciones, en su caso, al informe de la Conselleria de Bienestar Social.

Por otra parte, la autora de la queja nº 100186, nos indica que ha solicitado plaza de centro de día dependiente de una entidad local y que, simultáneamente, ha solicitado la valoración del grado y nivel de dependencia de su madre.

Asimismo, nos indica que las actuaciones de los profesionales del ayuntamiento y de la dependencia, se entrecruzan y, a su juicio, no son, en absoluto coordinadas, produciendo la no solución a su demanda, plaza en centro de día cercano a su domicilio; la autora de la queja nos dice que está dispuesta a pagar la cuota que el Ayuntamiento establece para el ingreso en el centro de día, aunque el centro no esté dentro de la red de recursos de la Ley de la Autonomía personal y Atención a la Dependencia, ya que, lo prioritario para ella es que su madre pueda asistir a las actividades programadas en el centro de día más cercano a su domicilio.

Iniciada la investigación, la autora de la queja nos comunicó que le habían asignado plaza a su madre en el centro de día solicitado, por lo que acordamos el archivo del expediente.

Por otra parte, se presenta la queja nº 100103 en la que el ciudadano comunica que, como usuario del CEAM Pio XII de Alicante, le ha sido comunicado el cierre del referido centro durante los fines de semana; que tal comunicación se ha realizado a través de un comunicado puesto en el tablón de anuncios del centro; que el cierre se produciría el fin de semana siguiente al del día de la comunicación, por lo que no cuentan con tiempo suficiente para poder organizarse, afectando esta medida a las personas que comen en el centro los fines de semana que, según el interesado, son aproximadamente entre setenta y ochenta.

Solicitada información a la Conselleria de Bienestar Social, nos indica que el problema puntual que motivó la comunicación fue resuelto y que el CEAM permanece abierto los fines de semana entre las 10h y las 20h., procediendo al cierre de la queja por solución del problema.

6. Prestaciones económicas

La interesada de la queja nº 105419 nos plantea en su escrito que su situación económica es muy complicada, debido a que no percibe ningún ingreso, lo que ha provocado que en marzo le notificaran la resolución del contrato de compraventa de su vivienda por falta de pago.

La interesada solicitó la prestación económica de renta garantizada de ciudadanía el 18 de febrero de 2010 y la Conselleria de Bienestar Social nos informó que el 1 de julio de 2010 el expediente se encontraba pendiente de elaboración del Plan de Intervención Familiar, requisito previo a la resolución de la prestación económica.

El art. 25 de la Ley de Renta Garantizada establece que "el plazo máximo para resolver y notificar la resolución es de tres meses desde la presentación de la solicitud."

En este caso, el retraso de la Conselleria en contestar ha superado el plazo legal, teniendo en cuenta que nos encontramos ante una prestación económica que tiene su finalidad en paliar los casos más extremos de desatención económica que puedan sufrir las personas que se ven afectadas por condiciones socio-laborales y familiares desfavorables.

Por tanto, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que resuelva expresamente la solicitud presentada por la interesada y que, en situaciones como la analizada anteriormente, proceda a resolver la solicitud de renta garantizada de ciudadanía en el plazo legalmente establecido en la Ley.

La Conselleria de Bienestar Social aceptó nuestra recomendación, informándonos de que existe una propuesta para la concesión de la prestación con efectos retroactivos desde el 14 de marzo de 2010.

En relación con esta misma prestación, se ha tramitado la queja nº 104646, en la que el interesado nos plantea la siguiente situación:

"- Presentó solicitud de la prestación de la Renta garantizada de Ciudadanía el 18/08/2008.

- El 28/05/2009 la Dirección Territorial de Bienestar Social correspondiente resolvió favorablemente su solicitud con efectos retroactivos desde el 01/09/2008 y por un periodo de 12 meses, es decir, hasta el 31/08/2009 y por un importe mensual de 226,13 euros. Dicha resolución fue notificada al interesado en fecha 09/06/2009.

- Las cantidades totales asignadas por anualidades fueron 904,52 euros para la anualidad de 2008 y 1.809,04 euros para la anualidad de 2009, lo que hace un total de 2.713,56 euros por el periodo aprobado de 12 meses.

- Que la Conselleria de Bienestar Social efectuó los siguientes pagos:
. 17/06/2009 .....1.809,04 euros periodo septiembre 2008 abril 2009
. 17/06/2009..... 226,13 euros correspondiente a mayo de 2009.
. 15/07/2009..... 226,13 euros correspondiente a junio de 2009.
. 20/08/2009..... 226,13 euros correspondiente a julio de 2009.

- Los pagos realizados ascienden a 2.487,43 euros quedando pendiente, el pago correspondiente al mes de agosto de 2009 por importe de 226,13 euros.

- Por Resolución de la Dirección Territorial de Bienestar Social de fecha 25 de mayo de 2010, actuando por delegación de la Consellera de Bienestar Social, se procede a extinguir la renta garantizada de ciudadanía por "tener ingresos superiores a la cuantía máxima de la RGC para su unidad familiar, dejando sin efecto la Resolución de concesión por el periodo comprendido entre Junio de 2009 y agosto de 2009, procediendo a minorar la resolución de concesión en la cantidad de 678,39 euros, desafectando el crédito contraído por importe de 226,13 euros y requiriendo al interesado el reintegro a la Conselleria de Bienestar Social de la cantidad de 452,26 euros.

- La disposición de ingresos superiores a la cuantía máxima de la RGC se produce al notificar, el interesado, al Ayuntamiento de Valencia, la concesión de una beca de formación profesional en centros y servicios del archivo de la Generalitat concedida por parte de la Conselleria de Cultura y Deporte, por un importe de 8.333,33 euros por un periodo total de 7 meses.

- La beca concedida abarca el periodo de 21/05/2009 al 21/12/09, por lo que es coincidente, en periodo de vigencia, con la renta garantizada de ciudadanía durante los meses de junio, julio y agosto de 2009.

- La beca concedida por la Conselleria de Cultura y Deporte se paga en dos plazos (no por mensualidades) percibiendo el interesado el primer plazo el 21/10/2009. Por tanto dos meses después de haber percibido la última mensualidad de la renta garantizada de ciudadanía.

- Con fecha 8 de junio de 2010 el interesado interpone recurso de reposición contra la Resolución de 25 de mayo de 2010 de la Directora Territorial de Bienestar Social de Valencia, por la que se declara la extinción de la prestación de renta garantizada de ciudadanía.

- Con fecha 7 de julio de 2010 se dicta, por parte de la Directora General de Acción Social y Mayores, Resolución desestimatoria del recurso de reposición presentado por el interesado".

Así las cosas, en la resolución emitida por esta Institución destacamos las siguientes circunstancias:

1. Que habiendo solicitado el interesado la prestación de renta garantizada de ciudadanía, transcurren más de 9 meses hasta que la Dirección Territorial de Bienestar Social resuelve el expediente.

2. Que el retraso en la resolución no es debido a que el interesado no cumpla los requisitos legales exigidos para ser titular de la renta garantizada de ciudadanía si no que es, en todo caso, imputable a la lentitud en la tramitación y resolución por parte de la Conselleria de Bienestar Social.

3. Que, de hecho, se le reconoce el derecho a la percepción de la renta garantizada de ciudadanía con efectos retroactivos desde el 1 de Septiembre de 2008, primer día del mes siguiente a la presentación de la solicitud.

4. Que no obstante el reconocimiento de la situación de necesidad por parte de la Conselleria de Bienestar Social, el retraso en la resolución del expediente provoca que el primer pago de la ayuda (retroactividad y mensualidad correspondiente) se produzca el 17 de Junio de 2009, diez meses después de presentar la solicitud.

5. Que al haber sido reconocido por la Conselleria de Bienestar Social el derecho a la prestación de la renta garantizada de ciudadanía por un periodo de 12 meses y haber sido concedida una beca de formación profesional en centros y servicios del archivo de la Generalitat por parte de la Conselleria de Cultura y Deporte por siete meses, se produce una coincidencia de tres meses en los que el interesado podría tener derecho a ambas prestaciones económicas.

6. Que la Conselleria de Bienestar Social, en aplicación del art. 20 de la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunidad Valenciana, computa como ingreso la percepción de la beca de formación y procede a extinguir y minorar la misma, por las referidas tres mensualidades, procediendo a requerir los pagos percibidos de forma indebida por el solicitante.

7. Que la Conselleria de Cultura y Deporte efectúa el primer pago de la beca de formación adjudicada al interesado dos meses después del último pago realizado por la Conselleria de Bienestar Social en concepto de renta garantizada de Ciudadanía.

Atendiendo a todo lo expuesto, efectuamos las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Bienestar Social:

- Que proceda a revisar el procedimiento establecido legalmente para la gestión de la renta garantizada de ciudadanía, dotando de los medios necesarios, tanto de personal como presupuestarios, a fin de que la resolución de la misma se ajuste a los plazos establecidos en la legislación específica.

-Que valore la conveniencia de instruir de oficio el correspondiente expediente de responsabilidad patrimonial a fin de determinar la concurrencia o no de los presupuestos necesarios para reconocer la existencia de responsabilidad patrimonial de la Administración, conforme al art. 106.2 de la Constitución Española, con el objeto de resarcir, en su caso, los daños ocasionados al autor de la queja.

En el momento de redactar este Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Bienestar Social sobre la aceptación, o no, de nuestras recomendaciones.

Por último, como ya hemos adelantado en el apartado del presente Informe anual relativo a las "quejas iniciadas de oficio", el importante número de quejas presentadas por la ciudadanía respecto a la tramitación y resolución de la prestación económica de renta garantizada de ciudadanía, ha provocado que el Síndic de Greuges iniciara el 18 de noviembre de 2010 una investigación de oficio, habiendo requerido a la Conselleria de Bienestar Social la siguiente información:

"- Solicitudes presentadas en cada una de las provincias de la Comunidad Valenciana durante los ejercicios 2008, 2009 y 2010.

- Solicitudes resueltas, diferenciando año y provincia, conforme al punto anterior.

- A fecha actual, número de solicitudes pendientes de resolución (con propuesta favorable) indicando el motivo, año de presentación y provincia.

- A fecha actual, número de solicitudes pendientes de renovación (con propuesta favorable) indicando el motivo, fecha en que le hubiera correspondido la renovación y provincia.

- Presupuesto asignado a cada una de las Direcciones Territoriales de la Conselleria de Bienestar Social así como a las entidades colaboradoras, para la resolución de solicitudes de renta garantizada de ciudadanía, indicando situación actual en cuanto a disponible en cada una de ellas".

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación por parte de la Conselleria de Bienestar Social.

b) ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA

1. Introducción

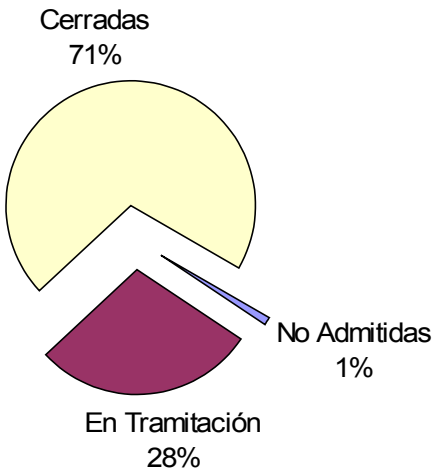
En materia de atención socio-sanitaria, las personas afectadas plantearon ante esta Institución un total de 1.541 quejas.

En cuanto a la evolución de las quejas presentadas en esta materia en los últimos tres años ha sido la siguiente: 1.864 quejas en 2008, 948 quejas en 2009 y, finalmente, 1.541 en 2010.

2. Atención sociosanitaria en cifras

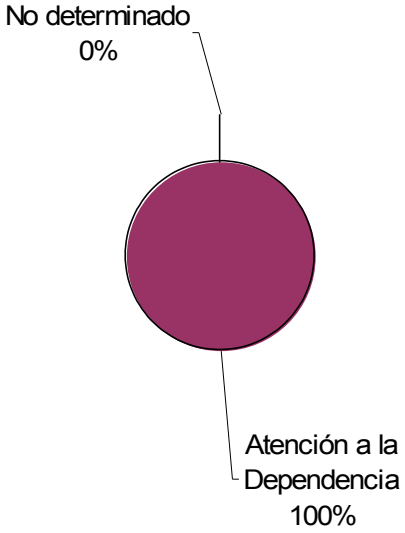
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	17
En Tramitación	438
Cerradas	1086
♦ Por solución	114
♦ Se solucionará	54
♦ Actuación Administrativa Correcta	25
♦ Otros Motivos	0
♦ Resoluciones	893
● Aceptadas	614
● No Aceptadas	279
Total Quejas	**1541**



2.2. Análisis cualitativo

Área de atención sociosanitaria	Quejas
No determinado	2
Atención a la Dependencia	1539
Total área de atención sociosanitaria	**1541**



2. Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia.

Las Cortes Generales aprobaron la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, publicada en el BOE del 15 de diciembre de 2006, que entró en vigor el 1 de enero de 2007.

Dicha Ley encomendó a las Comunidades Autónomas un amplio número de competencias. En el ámbito de la Comunidad Valenciana es el Decreto 171/2007, de 28 de septiembre, del Consell, el que establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas dependientes, regulándose la composición, organización y funciones de los órganos de valoración.

Asimismo, se aprobó el Decreto 113/2009, de 31 de Julio, del Consell, por el que se modifica el Decreto 35/2007, de 30 de marzo, del Consell, sobre 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.

A su vez, se han aprobado dos órdenes de desarrollo, cuáles son la Orden de 5 de Diciembre de 2007, 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 2007, 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 Comunidad Valenciana.

La entrada en vigor de la Ley de la Dependencia generó enormes expectativas entre los posibles beneficiarios sobre su aplicación; sin embargo, una vez cumplidos cuatro años desde su puesta en funcionamiento, las demoras en su aplicación han sido motivo de numerosas quejas por parte de la ciudadanía ante esta Institución, representando, en el 2010, un porcentaje del 16,21 % de las quejas totales tramitadas.

Así, en representación de las quejas tramitadas por demora en la aplicación de la Ley, en enero de 2010, tuvo entrada en esta Institución escrito de queja nº 100150, en el que sustancialmente nos manifestaba que en febrero de 2008 había solicitado la valoración de su hija, a efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

La persona autora de la queja nos informaba que, a pesar del tiempo transcurrido, su hija había sido valorada, pero no se le había elaborado el programa individual de atención.

Tras recibir informe al respecto de Conselleria de Bienestar Social informándonos que se estaba pendiente de elaborar la propuesta del programa individual de atención de la

interesada, que sería remitido al Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) correspondiente, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que, sin más dilación, procediera a resolver el expediente de referencia, reconociendo y otorgando las prestaciones que, de acuerdo con la valoración y el programa individual de atención, correspondieran.

La Conselleria de Bienestar Social nos remitió contestación aceptando la recomendación formulada por esta Institución.

Por otra parte, asimismo, a lo largo del año 2010, y como ya hemos expresado anteriormente, se ha detectado por parte de esta Institución, un aumento de las quejas respecto al régimen de incompatibilidades en las prestaciones, recogidas en la Orden de 5 de Diciembre de 2007 de la Conselleria de Bienestar Social, con la ausencia de retroactividad de los derechos y/o prestaciones reconocidas y con la falta de resolución de los expedientes de las personas ya fallecidas; dichos problemas han motivado nuestra intervención, en el sentido que más adelante se expondrá.

En relación a las quejas relacionadas con las incompatibilidades en los recursos del sistema, es la Orden de la Conselleria de Bienestar Social de 5 de diciembre de 2007, la que regula 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, y establece el sistema de compatibilidades/incompatibilidades entre ayudas y/o prestaciones.

Ya en nuestra queja de oficio nº 21/2007 (nº de queja general 071406), realizada en octubre de 2007, recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que flexibilizara el régimen de compatibilidades, o estableciera al menos, una cláusula residual que lo permitiera.

Pues bien, como ejemplo de esta falta en la flexibilización en las compatibilidades, exponemos la tramitación de una de ellas, la queja nº 100482.

En su escrito inicial de queja, la persona interesada alegaba que, habiendo solicitado la valoración de su hija, a efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, el recurso reconocido en la resolución del programa individualizado de atención, que es el de centro de atención diurna, ya lo venía disfrutando con anterioridad a la solicitud de ayudas de la Ley de dependencia, considerando que es insuficiente, puesto que su horario es de 9 a 17 horas, siendo su hija atendida durante el resto de la jornada y los períodos vacacionales en el domicilio familiar por su padre y tutor legal.

Tras recibir el informe de la Conselleria de Bienestar Social en el que se nos informaba de la imposibilidad de recibir prestación económica debido a su incompatibilidad con el servicio de centro ocupacional, esta Institución emitió resolución al respecto, recomendando a la citada Conselleria que procediera a modificar la Orden de 5 de

diciembre de 2007, estableciendo una cláusula que flexibilizara el régimen de compatibilidades e incompatibilidades, contemplando la posibilidad de que los centros de día, en determinados supuestos, pudieran coexistir con ayudas en el entorno familiar o para cuidadores no profesionales y se aplicara tal cláusula al caso objeto de la presente queja.

Dicha recomendación obtuvo respuesta por parte de la Conselleria de Bienestar Social, no aceptándola, basándose en que las incompatibilidades entre recursos vienen recogidas en la Orden de 5 de diciembre de 2007 y argumentando que es la propia Ley 39/2006 la que en su artículo 14 establece el carácter excepcional del cuidador no profesional.

Sin embargo, es criterio de esta Institución que el carácter excepcional que menciona la Ley 39/2006, de ninguna manera implica la incompatibilidad, sino que establece recursos, como el de los centros ocupacionales, que considera prioritarios; razón por la que venimos recomendando a la Conselleria de Bienestar Social, desde hace tres años, la flexibilización en las incompatibilidades entre recursos, lo cual implica el estudio pormenorizado de cada caso en particular.

Por otra parte, una cuestión que ha dado lugar a la tramitación de varias quejas a lo largo del ejercicio 2010, es el de las resoluciones de programa individual de atención en las que el recurso asignado a la persona dependiente es reconocido desde la fecha de la resolución y no desde el día siguiente a la presentación de la solicitud. Por tanto, no se reconoce, la retroactividad en sus efectos como establece, sin lugar a dudas, la disposición final primera de la Ley 39/2006, en su apartado 2.

En este sentido, exponemos como muestra una queja que tuvo entrada en esta Institución, donde una ciudadana manifestaba que en noviembre de 2007 había solicitado para su madre el reconocimiento de su situación de dependencia, habiéndosele reconocido la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, pero con efectividad desde la fecha aprobatoria del programa individual de atención.

Esta Institución admitió a trámite dicha queja nº 101977, solicitando a la Conselleria de Bienestar Social un informe al respecto.

Recibido el informe de Conselleria, en el que se nos informaba que la fecha de efectos en la que se reconocía la prestación económica en la resolución del programa individual de atención había sido determinada en aplicación de los criterios establecidos en el Decreto 171/2007 de 28 de septiembre del Consell, requerimos a la Conselleria de Bienestar Social que nos trasladara los informes social y médico del expediente de referencia.

Esta Institución consideró, tras el detallado estudio de los informes sociales y médicos, que de los mismos se desprendía que la solicitante de las ayudas de la dependencia había nacido con el síndrome de Proteus en diversas partes de su cuerpo, apreciándose

más dicho síndrome en las extremidades, razón por la cual le habían tenido que amputar ambos pies para ponerle prótesis que le facilitaran la movilidad. Todo ello, con anterioridad a su solicitud de ayudas de la dependencia.

Asimismo, tenía reconocido un grado de discapacidad del 65% desde 1999 y presentaba movilidad reducida con imposibilidad de utilización de transporte público, lo cual conllevaba cuidados realmente extremos que requieren atención a tiempo completo, que hasta la fecha están realizando sus padres en calidad de cuidadores, por lo que se recomendó a la Conselleria de Bienestar Social, que, sin más dilación y de oficio, procediera a reconocer las ayudas y prestaciones reconocidas a la persona interesada desde el día siguiente al de la presentación de su solicitud.

La Conselleria de Bienestar Social nos remitió contestación no aceptando modificar el criterio aplicado para el reconocimiento de efectos de la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales o prestación económica vinculada al servicio.

Sin embargo, esta Institución no comparte el criterio aplicado por Conselleria de Bienestar Social, que asume la excepcionalidad recogida en el artículo 10.4 del Decreto 171/2007, como norma, en los casos en los que la prestación vinculada es la de cuidados en el entorno familiar.

Asimismo, tuvieron entrada en esta Institución durante 2010 quejas en las que se solicitaba, al mismo tiempo, el reconocimiento de los efectos retroactivos de la prestación reconocida y la compatibilidad entre los distintos recursos del sistema.

Como ejemplo de ello, tuvo entrada en esta Institución un escrito en el que la ciudadana sustancialmente manifestaba que, habiendo solicitado en junio de 2007 el reconocimiento de la situación de dependencia de su hijo, se le había reconocido la prestación asociada al pago del centro de día al que su hijo ya venía acudiendo con anterioridad a su solicitud de ayudas, pero sin efecto desde el día siguiente de la solicitud, no concediéndosele la prestación por cuidador no profesional por ser ésta incompatible con la asistencia a dicho centro de día.

Admitido el escrito a trámite, se le asignó número de queja 104781 y se solicitó informe al respecto a la Conselleria de Bienestar Social.

Tras recibir el informe de la Conselleria de Bienestar Social en el que se nos informaba de la imposibilidad de recibir prestación económica debido a su incompatibilidad con el servicio de centro ocupacional y que la fecha de efectos reconocida a la prestación económica en la resolución del programa individual de atención se había determinado en aplicación de los criterios establecidos en el Decreto 171/2007 del Consell, esta Institución emitió Resolución al respecto, recomendando a la Conselleria de Bienestar Social que, sin más dilación, y de oficio, procediera a reconocer las ayudas y prestaciones desde el día siguiente al de presentación de su solicitud y, asimismo, modificara la Orden de 5 de diciembre de 2007, estableciendo una cláusula que

flexibilizara el régimen de compatibilidades e incompatibilidades, contemplando la posibilidad de que los centros de día, en determinados supuestos, pudieran coexistir con ayudas en el entorno familiar o para cuidadores no profesionales y se aplicara tal cláusula al caso objeto de la presente queja.

A dicha recomendación, la Conselleria de Bienestar Social nos remitió contestación no aceptando contemplar la modificación del criterio empleado para aplicar la compatibilidad entre los distintos recursos del sistema, así como el utilizado para establecer la fecha de efectos de la prestación reconocida.

Otro aspecto de especial relevancia en cuanto a la aplicación de la Ley de la Dependencia se refiere a la resolución, por parte de Conselleria de Bienestar Social, de los expedientes de las personas fallecidas.

Así, tuvo entrada en nuestra Institución el escrito de queja nº 105518, en el que una ciudadana nos informaba que, con fecha 28 de mayo de 2007, había presentado solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para su marido, el cual falleció en noviembre de 2008, habiendo sido valorado, pero sin que se le hubieran concedido las prestaciones correspondientes.

Por su parte, la Consellería de Bienestar Social nos comunicó que, respecto a los derechos que deban ser reconocidos a personas en la actualidad fallecidas, la Comunidad Valenciana estaba a la espera de que en una próxima reunión del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se fijara un criterio común, homogéneo y uniforme para todas las Comunidades Autónomas.

De dicho informe dimos traslado a la interesada al objeto de que pudiera presentar sus alegaciones y, posteriormente, emitimos resolución al respecto en la que recomendamos a la Conselleria de Bienestar Social que procediera, a la mayor brevedad posible, a resolver el expediente a que se refiere la presente resolución, reconociendo las prestaciones económicas que hubieran correspondido a la persona dependiente, desde el día siguiente al de la solicitud hasta la fecha del fallecimiento, y se notificara a los familiares posibles causahabientes a fin de que ejercieran lo que a su derecho conviniera.

La Conselleria de Bienestar Social nos volvió a reiterar que no procedía pronunciarse sobre las recomendaciones formuladas por esta Institución respecto a los derechos que deban ser reconocidos a personas en la actualidad fallecidas, ya que la Comunidad Valenciana está a la espera de la mencionada reunión del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Sin embargo, nuestro criterio es que no existe norma estatal, ni autonómica, ni tan siquiera acuerdo de dicho Consejo, que aconseje cambiar el sentido de la recomendación emitida por esta Institución, máxime cuando habiendo transcurrido más de un año desde el primer escrito de la Conselleria de Bienestar Social en el que se nos informaba de una “próxima” reunión de dicho Consejo Territorial, esta Institución no

tiene constancia de que esta reunión se haya producido, así como de ningún acuerdo adoptado por dicho Consejo Territorial en relación con el asunto planteado.

Por todo lo anteriormente expuesto, esta Institución, como en años anteriores, sigue considerando necesario incrementar los esfuerzos por parte de la Conselleria de Bienestar Social en lo relativo a la tramitación y el pago de las prestaciones correspondientes a las personas solicitantes de la Ley de Dependencia, considerando que existen muchas personas en situación de dependencia que, en algunos casos, tras esperar hasta incluso más de tres años, todavía no han comenzado a percibir las prestaciones o ayudas correspondientes.

VIII. EMPLEO PÚBLICO

1. Introducción

Durante el año 2010 han tenido entrada en esta Institución un total de 213 quejas relativas al empleo público.

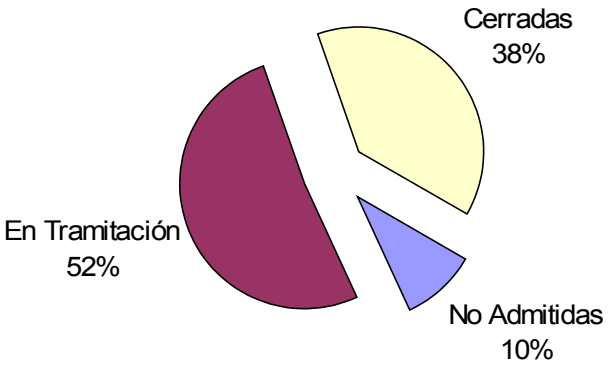
Este número es el mayor de los últimos años. Efectivamente, la evolución de las quejas de esta materia ha sido la siguiente: en 2007 un total de 186 quejas, en 2008 se presentaron 151 y en el 2009 un total de 125 quejas.

Como en otros años, estudiaremos el derecho al acceso al empleo público, los derechos nacidos en el seno de una relación de empleo público y, por último, el acceso y funcionamiento de las bolsas de trabajo constituidas por las distintas Administraciones para la provisión de puestos de manera temporal.

2. Empleo Público en cifras

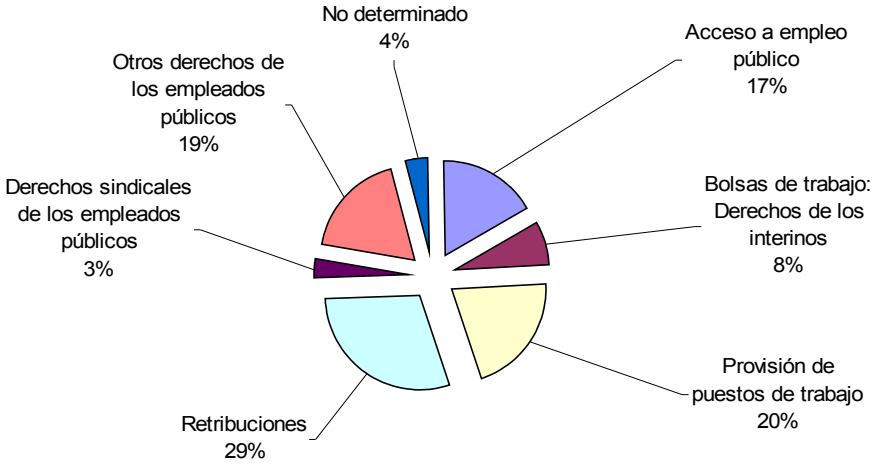
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	21
En Tramitación	110
Cerradas	82
♦ Por solución	4
♦ Se solucionará	11
♦ Actuación Administrativa Correcta	32
♦ Otros Motivos	0
♦ Resoluciones	35
● Aceptadas	34
● No Aceptadas	1
Total Quejas	**213**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Empleo Público	Quejas
Acceso a empleo público	36
Bolsas de trabajo: Derechos de los interinos	16
Provisión de puestos de trabajo	43
Retribuciones	63
Derechos sindicales de los empleados públicos	7
Otros derechos de los empleados públicos	40
No determinado	8
Total área de Empleo Público	**213**



3. Acceso al empleo público

En este apartado se estudian las quejas en las que sus autores discrepan con las decisiones de las Administraciones Públicas en relación al acceso a un puesto de trabajo en el sector público.

Destacamos en este apartado la queja nº 100072, en la que su autora mostraba su disconformidad con un proceso de contratación. Efectivamente, manifestaba que en el mes de diciembre de 2009 recibió una llamada procedente de la oficina del Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF), sita en la calle Isabel la Católica, 1-3 de Alicante, en la que le informaban de una oferta de trabajo para la Biblioteca-Fonoteca del organismo "Ciudad de la Luz, SAU".

Al estar interesada en ese puesto, envió su currículum, tal y como le solicitaron. No obstante, al no recibir ninguna otra comunicación, se puso en contacto telefónicamente con dicha oficina y fue informada de que la plaza estaba cubierta y que, al parecer, la empresa contratante había desechado su demanda debido a su edad, lo que podría ir en contra del principio de igualdad constitucionalmente reconocido.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, quien, a través del Director General del SERVEF, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente: *"(...) El protocolo de gestión acordado con la empresa consistió en la modalidad denominada "remisión a la empresa vía e-mail de los curriculums de las personas preseleccionadas, en base al perfil solicitado, una vez comprobada la adecuación y disponibilidad de los candidatos". En este protocolo la empresa decide, a la vista de los currículums enviados, la citación de aquellos demandantes que considere más adecuados.*

Según la documentación obrante en el expediente, la empresa comunicó en el documento oficial establecido al efecto, los resultados asignados a los siete demandantes que enviaron su currículo por iniciación del centro SERVEF, resultando uno de ellos contratado y respecto del resultado de Dª. (...), aparece con el código 25, código que en la tabla de valores establecida al efecto corresponde a "rechazado por otras causas".

Por último, manifestar que en todo el proceso de gestión de la oferta, el SERVEF no ha aplicado ningún criterio que pueda resultar contrario al principio de igualdad e impida el acceso de los ciudadanos en condiciones de igualdad a los puestos de trabajo".

Tras dar traslado del referido informe a la autora de la queja, no constando escrito de alegaciones y analizada cuanta documentación obraba en el expediente, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación, por lo que procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

4. Bolsas de trabajo: empleo público temporal

La problemática sobre las denominadas bolsas de trabajo de las Administraciones Públicas que afectan al personal interino, como en otros años, ha sido objeto de estudio durante el presente ejercicio; a modo de ejemplo, destacar la queja nº 100472, que se refería a la bolsa de empleo de la Escuela Oficial de Idiomas.

Su autora manifestaba que era de nacionalidad italiana, residente en Alicante desde noviembre de 2001, *"(...) con el título de Licenciada en Filología Alemana (título homologado), con CAP en lenguas extranjeras (Universidad de Alicante) y certificado de aptitud en castellano y valenciano (documento otorgado por la Conselleria de Educación tras haber pasado una prueba obligatoria antes de presentarme a la oposición de 2005)".*

Que desde el 2006 venía presentándose a las oposiciones de profesores de la Escuela Oficial de Idiomas (EOI). No había sido admitida en las bolsas de trabajo de interinos. Señalaba, que, en septiembre de 2009, se produjeron dos vacantes (en Elche y Alicante) en la EOI, por lo que conociendo que la bolsa de italiano estaba agotada (y por consejo del Inspector de Educación), se dirigió a la Dirección General de Personal. No obtuvo respuesta expresa.

Por otro lado, señalaba que, en noviembre de 2009, salió la Bolsa de Trabajo de interinos de la EOI, en la que se exigía el título de filología italiana o traducción en italiano *"no puedo participar porque tengo Filología Alemana, aunque haya pasado dos oposiciones de italiano en otras Comunidades Autónomas y haya trabajado un año como profesora de italiano en Cartagena",* añadiendo que *"en Alicante la plaza se queda sin cubrir hasta enero (...) en Elche la plaza fue cubierta en octubre/noviembre. Llamé a la Consejería quejándome de que la bolsa estaba agotada; se me informó que esta persona habido sido excluida de una "antigua bolsa de italiano por méritos" pero por normas de la Consejería estas personas, en casos excepcionales, pueden ser llamadas a cubrir vacantes ¡yo, que me presenté a la oposición, no! !Desparezco de cualquier lista!".*

Finaliza su escrito señalando que "en 2010, todavía no ha salido oposición, pero si gano una plaza y apruebo *"solamente", me veré en una lista no preferente, tras los compañeros que hace 3 años fueron admitidos (con méritos iguales o inferiores a los míos) en una bolsa de italiano y que no están ni siquiera obligados a opositar en la especialidad que están impartiendo en la Comunidad".*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Educación, quien, a través de la Dirección General de Personal, nos comunicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"Consultada la base de datos de personal docente se le informa que la situación de Dª (..) es esta:

Se encuentra inscrita en la bolsa de interinos del cuerpo de profesores de secundaria de la especialidad 212-alemán. A fecha 12/05/2010, su situación en la bolsa es activa y está a la espera de ser seleccionada con 8 aspirantes por delante en las tres provincias.

También se encuentra inscrita en la bolsa de interinos del cuerpo de profesores de la escuela oficial de idiomas en la especialidad 401-alemán. A fecha 12/05/2010, su situación en la bolsa es activa y está a la espera de ser seleccionada con 22 aspirantes en Alicante y 24 aspirantes en Castellón y Valencia.

No se encuentra inscrita en la bolsa de trabajo de profesores de la escuela oficial de idiomas de la especialidad 412-italiano. No obstante, por Resolución de 3 de noviembre de 2009 se convocó bolsa de trabajo de esta especialidad para llevar a cabo la sustitución del personal para el curso 2009-2010 y Dña. (...) no participó en el procedimiento. Los requisitos establecidos en la convocatoria eran los siguientes:

· Tener la nacionalidad española o ser nacional de alguno de los demás estados miembros de la Unión Europea, o cónyuge cualquiera que sea su nacionalidad de los españoles y de los nacionales de otros Estados miembros de la Unión Europea, siempre que no estén separados de derecho y sus descendientes sean menores de 21 años o mayores de dicha edad dependientes, o nacional de algún Estado, al que sea de aplicación los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España en los que sea de aplicación la libre circulación de trabajadores y la norma que se dicte para su incorporación al ordenamiento jurídico español.

· Estar en posesión de alguna de las titulaciones específicas (filología italiana o traducción e interpretación (italiano).

· Tener cumplidos los 16 años y no exceder de la edad establecida para la jubilación.

· No padecer enfermedad ni estar afectado/a por limitación física o psíquica que sea incompatible con el ejercicio de la docencia.

· No haber sido separado por expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las administraciones públicas, ni hallarse inhabilitado para el ejercicio de las funciones publicas".

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, y analizada cuanta documentación obraba en el expediente, no observamos una actuación pública irregular que justifique la continuación de nuestra actuación.

5. Derechos derivados de una relación de empleo público: retraso en el abono de conceptos retributivos

Un importante numero de secretarios/as de los Juzgados de Paz de la Comunidad Valenciana denunciaban que la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas incumplía el abono trimestral de la indemnización que les corresponde percibir como parte integrante de sus retribuciones, así como la reactualización de dicho concepto retributivo.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, quién nos indicaba que, con cargo al presupuesto del Capítulo II de la Dirección General de Justicia y Menor, y una vez efectuado el estudio sobre las prioridades del pago, se había estimado necesario atender, en primer lugar, otras necesidades de carácter ineludible, dado que las cantidades adeudadas a los Secretarios de los Juzgados de Paz de menos de 7.000 habitantes lo son en concepto de indemnización y no de sueldo o salario. Estas cantidades serían atendidas, dentro de las disponibilidades presupuestarias, a lo largo del año 2010.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma en los términos que a continuación exponemos.

Con carácter previo, desde esta Institución destacábamos el esfuerzo, así como la voluntad manifestada por la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas de hacer frente al pago de las cantidades adeudadas a los Secretarios de Juzgados de Paz.

Ahora bien, dicho lo anterior, considerábamos que debía analizarse cuál era la naturaleza jurídica de las cantidades adeudadas, esto es, ver si nos encontramos ante la reclamación de una indemnización sin más o si, por el contrario, dicha indemnización no es tal, sino que la cantidad adeudada tiene naturaleza de carácter retributivo.

Para responder a la anterior cuestión, ha de estarse a la norma que estableció el pago de la cantidad reclamada por la autora de la queja, es decir, a la Ley 42/2006, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2007, que, en su disposición adicional quincuagésima sexta, contempla los módulos para la compensación económica por la actuación de Jueces de Paz y Secretarios de Juzgados de Paz de localidades de menos de 7.000 habitantes, nombrados con arreglo a lo dispuesto en el artículo 101 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, los cuales percibirán las retribuciones anuales de acuerdo con el número de habitantes de derecho del municipio y que se devengarán por periodos trimestrales.

Por tanto, no nos encontramos ante la reclamación de una indemnización, sino ante la reclamación de cantidades económicas que conforman la masa retributiva salarial de los Secretarios de Juzgados de Paz de menos de 7.000 habitantes.

Si ello es así, habida cuenta del carácter preferente que tiene los gastos de personal, el abono de dicha cantidad debería efectuarse dentro del plazo legalmente establecido, sin demoras o dilaciones indebidas.

No obstante lo anterior, y para el supuesto de que la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas mantuviese que no se trata de una retribución sino de una indemnización sujeta a gastos previstos en el capítulo II, entendemos que en tal caso habría de estarse a lo establecido en el art. 43 del Decreto Legislativo de 26 junio de 1991, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana, que dispone:

"El pago de las obligaciones económicas de la Generalitat Valenciana y sus entidades autónomas, regulado en el artículo 16 de esta Ley, se efectuará dentro del plazo de los dos meses siguientes a la fecha de nacimiento de la obligación. Si el pago se demorase más allá del cumplimiento del plazo de dos meses, deberá abonarse al acreedor, a partir del día siguiente, el interés legal del dinero incrementado o minorado de acuerdo con lo que disponga la legislación aplicable en cada caso (...)".

A la vista de lo anterior, recomendamos a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que, a la mayor brevedad, procediese a satisfacer las cantidades adeudadas a los/as Secretarios de Juzgados de Paz.

6. Provisión de puestos de trabajo: comisiones de servicio en la Conselleria de Educación

Los puestos de trabajo de naturaleza funcionarial se proveerán de forma ordinaria por convocatoria pública, a través de los sistemas de concurso o de libre designación, de acuerdo con lo que figure en la relación de puestos de trabajo. No obstante, existen otros sistemas de provisión de puestos como es la comisión de servicios; en este sentido, en el ámbito de la Administración Educativa, han tenido entrada durante el 2010 un importante número de quejas sobre esta materia, en las que se manifestaba lo siguiente:

"- Que, por Resolución de 19/04/2010 (DOCV de 23/04/2010), se anuncia la convocatoria de adjudicaciones de puestos de trabajo en comisión de servicios para el curso 2010-11 de los Cuerpos de Maestros, Profesores de Secundaria, Profesores Técnicos de Formación Profesional y Profesorado de Enseñanzas en Régimen Especial y de Formación de Personas Adultas.

- Que, las comisiones de servicios se concederán, a petición del interesado, en los casos de concurrencia de circunstancias médicas o sociales.

- Que, el 19/07/2010, se hicieron públicos los listados provisionales, concediéndose un plazo de 2 días para presentar reclamaciones; que únicamente podían hacerse de forma telemática y el programa informático utilizado por la Conselleria de Educación

sólo permite realizar la reclamación con 255 caracteres, lo que hace muy difícil motivar la reclamación.

- Que, el 23/07/2010, se hicieron públicos los listados definitivos de adjudicación de plazas en comisión de servicios. En este sentido, alegaba la rapidez en la resolución de las reclamaciones y la falta de motivación de las desestimaciones.

- Consideraba que había existido arbitrariedad en la concesión de las comisiones de servicios y, en su caso, falta de motivación en la resolución denegatoria".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Educación, quien, a través de la Dirección General de Personal, nos comunica, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"Anualmente se convoca procedimiento para la provisión de puestos de trabajo mediante comisión de servicios.

En la citada convocatoria se establece que la concesión se efectuará previa evaluación y valoración de las causas médicas y sociales invocadas por los solicitantes, teniendo especial consideración las causas afectadas por salud laboral.

La adjudicación de puestos se resuelve teniendo en cuenta:

- los puestos disponibles y las peticiones efectuadas por los solicitantes;
- y la organización del sistema educativo (proporcionalidad entre el profesorado, estabilidad del sistema educativo, etc.)

El examen y ponderación de las circunstancias descritas determina el otorgamiento de un determinado número de comisiones de servicios, pues su concesión no constituye un derecho absoluto para el docente, cuya vía ordinaria para ocupar un puesto de trabajo viene determinada por la oposición y concurso de traslados, al tener que conjugarse en interés general del sistema educativo".

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma en los términos que a continuación exponemos.

Tal y como señala la Resolución de 19/04/2010, de convocatoria de adjudicaciones de puestos de trabajo en comisión de servicios para el curso 2010-11, *"la movilidad del profesorado en niveles no universitarios se rige por el sistema de concurso de traslado",* añadiendo que *"no obstante, cabe la posibilidad de que excepcionalmente en atención a situaciones personales especiales y como forma de provisión extraordinaria puedan concederse, con carácter anual, comisiones de servicios a petición del interesado".*

El preámbulo de la convocatoria señala la normativa estatal y autonómica por la que se regirá la misma.

En primer término, se refiere al Texto Refundido de la Ley de la Función Pública Valenciana de octubre de 1995 (actualmente derogada por la Ley de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana de 2010). La referida Ley señalaba en su art. 20, que la comisión de servicios es una forma temporal de cobertura de puestos de trabajo (en los mismos términos lo hace el actual art. 104).

La duración temporal citada es imperativa, de manera que el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Valencia, en su Sentencia de 23 de julio de 2003, declaró la ilegalidad de las comisiones de servicios superiores a dos años y requirió a la entonces denominada Dirección General de Función Pública para que llevara a término la finalización de éstas. No podemos olvidar la complejidad de la regulación de los sistemas de selección de personal docente, así como de su provisión puestos.

Además, un segundo aspecto que debe tenerse en cuenta es el principio de coordinación de las Administraciones educativas autonómicas con la estatal en materia de personal docente; por eso el art. 1 del RD 2112/1998, de 2 de octubre (citado de forma expresa en el preámbulo de la convocatoria, aunque está derogado desde el 31/10/2010), por el cual se regulaban los concursos de traslados en el ámbito nacional para la provisión de plazas correspondientes a los cuerpos docentes, establece:

"Las Administraciones públicas educativas competentes convocarán concursos de traslados de ámbito nacional cada dos años para la provisión de plazas correspondientes a los cuerpos docentes.

Estos concursos se realizarán de manera coordinada, de forma que los interesados puedan participar en todos ellos con un sólo acto y que de la resolución de los mismos no pueda obtenerse más que un único destino en un mismo cuerpo.

Las convocatorias se publicarán íntegras en los boletines o diarios oficiales de las comunidades autónomas convocantes. Un extracto de las mismas se insertará en el Boletín Oficial del Estado".

De esta manera, podemos concluir, que:

- La Administración valenciana tenía, y tiene, competencias para convocar los procesos de selección de personal docente para la cobertura de vacantes.

- La Administración valenciana tenía, y tiene, competencias para convocar procesos de provisión de puestos de trabajo durante los cursos escolares en que no se realicen concursos de ámbito estatal y, en todo caso, cada dos años.

Respecto de la provisión de puestos de trabajo, la normativa vigente contempla como supuestos de provisión de puestos el concurso, señalando que es el procedimiento normal de provisión de puestos, así como otros procedimientos de provisión de plazas.

Ahora bien, a diferencia del concurso, los otros procedimientos de provisión de puestos docentes no se contemplan en la Ley Orgánica 6/2006. La comisión de servicios, la movilidad por razón de violencia de género y el reingreso o reincorporación a la actividad docente no son sino la adaptación al ámbito docente de una serie de mecanismos ya conocidos en la normativa general de la función pública.

Cabe recordar, a este respecto, que el artículo 2.3 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, dispone que el personal docente *"(...) se regirá por la legislación específica dictada por el Estado y por las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus respectivas competencias y por lo previsto en el presente Estatuto, excepto el Capítulo II del Título III, salvo el artículo 20, y los artículos 22.3, 24 y 84".*

De dicha regulación se desprende el "carácter extraordinario y excepcional que constituye este otro sistema de provisión de puestos denominado comisión de servicios"; así lo ha declarado la jurisprudencia y el propio Consejo de Estado en el Dictamen 2118/2010 al afirmar que *"la comisión de servicios no debe convertirse en una alternativa habitual al procedimiento normal de provisión de plazas mediante concurso".*

De esta manera, no es admisible que se acuda asiduamente a la comisión de servicios como la forma "habitual" de provisión de puestos de trabajo y menos aún mediante convocatoria pública "anual" (además de la citada convocatoria de 19/04/2010 podemos citar, entre otras, las de 31/05/2005, 30/5/2003, 3/06/2001 y 4/06/200), por cuanto dicho mecanismo de provisión de plazas viene a desvirtuar el procedimiento normal de provisión; esto es, debe evitarse que la provisión de plazas mediante comisiones de servicios –que de suyo debe ser extraordinaria- desplace al procedimiento general del concurso.

El principio innegable de estabilidad en el empleo, también en la pública, abona lo que hemos expuesto anteriormente. Pero, además, se beneficia al destinatario del derecho a la educación (art. 27 de las Constitución) por lo que se refiere a la continuidad de quien la imparte y también de la misma Administración Educativa en lo que es evitar procesos "selectivos" más o menos periódicos y sus correspondientes nombramientos, ceses y altas/bajas en nómina.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, recomendamos a la Conselleria de Educación que limitase, desde el principio, los supuestos de provisión de plazas mediante comisión de servicios, y ello tanto con respecto a la oferta de plazas a proveer mediante comisión de servicios -que no debería activarse en tanto no se resuelve previamente el mecanismo de provisión de plazas por el sistema ordinario del concurso, como con respecto a las situaciones a valorar o ponderar, para adjudicar las plazas a proveer mediante comisión de servicios.

Por último, en relación con el concurso de traslados para psicólogos clínicos, objeto de la queja nº 081688, la Conselleria de Sanidad no aceptó nuestra recomendación en el sentido de que, en primer lugar, se oferte las vacantes existentes para su provisión por la

vía de concurso por aquel personal que tenga la plaza en propiedad, esto es, para ser cubiertas por los recursos humanos existentes, y aquéllas que no puedan ser cubiertas con los efectivos de personal existentes sean las que, en su caso, podrán ser objeto de oferta de empleo público.

Finalmente, en relación con la reclasificación de los puestos de trabajo de ingenieros técnicos forestales y agentes medioambientales, objeto de la queja nº 081514, la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda no aceptó nuestra recomendación en punto a que, en el ámbito de sus respectivas competencias y previa la necesaria negociación sindical, se inicie el expediente de reclasificación de los puestos de trabajo dando cabida a los principios de igualdad, mérito y capacidad que rigen la potestad de autoorganización de la Administración que, aunque discrecional, no queda exenta de control jurisdiccional.

7. Acoso laboral "mobbing"

Durante este año se han tramitado varias quejas en relación a episodios de "mobbing" o acoso laboral.

A modo de ejemplo, la queja n º 102834, en la que su autora, auxiliar de gestión, denunciaba acoso laboral y el abuso de poder que estaba padeciendo como consecuencia de la actitud del Director del IES donde prestaba servicios.

Dicho acoso laboral fue puesto en conocimiento y denunciado ante el Comité de Riesgos Profesionales, el cual le manifestó que era obligación del Director Territorial de Educación comunicar a dicho comité su situación de presunto acoso psicológico y no lo hizo, lo cual constituye una presunta ocultación de documento público.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Educación, quién nos remitió informe comprensivo de las actuaciones llevadas a cabo en la queja que nos ocupa.

La información recibida de la Conselleria de Educación le fue trasladada a la promotora de la queja, la cual, además de incidir en los hechos inicialmente denunciados, manifiestaba las secuelas que dicha situación le ha generado.

Llegados a este punto, resolvimos el presente expediente de queja atendiendo a las siguientes consideraciones.

Y en tal sentido, debe señalarse que el objeto de la queja no puede ser otro que el acoso laboral denunciado por la promotora de la queja y la conducta administrativa llevada a cabo por la Conselleria de Educación a la hora de resolver la denuncia de acoso laboral que se formuló ante la misma.

Dicho esto, debe igualmente significarse que, en principio, no se advierte que ante las denuncias de acoso laboral presentadas por la promotora de la queja la administración autonómica no haya puesto en marcha los mecanismos legalmente establecidos para depurar, en su caso, las posibles responsabilidades existentes.

No obstante lo anterior, debe señalarse que el Estatuto del Empleado Público constituye una medida de protección para evitar las situaciones de acoso cada vez más habituales.

Las personas que ejecuten cualquier tipo de actuaciones tipificadas como acoso laboral o "mobbing" serán separados del servicio e incluso podrán ser despedidos, tal cual se desprende de su regulación; y ello, por cuanto según el estudio sobre "mobbing" en la Administración Pública, el sector público es un caldo de cultivo muy propicio para que se generen situaciones de acoso laboral. Esto se debe a la propia estructura organizativa de los organismos públicos, excesivamente reglamentada, con unos paradigmas de regulación organizativa obsoletos y una importancia de la jerarquía y el poder por encima de la eficacia y la productividad.

Con las reformas que se establecen en el Estatuto del Empleado Público se pretende el evitar que situaciones de abuso de poder, discriminación o acoso laboral se perpetúen en el tiempo gracias a la existencia de lagunas legales que pudieran favorecer la impunidad del acosador en lugar de ayudar a la víctima; y por ende, las víctimas de acoso pueden denunciar su situación y el acosador ser sancionado con una falta muy grave recogida en las medidas disciplinarias y exponerse a ser apartado de su puesto de trabajo e incluso al despido, sin perjuicio, en su caso, de la responsabilidad penal en que pudiera haberse incurrido; pues tal tipo de conductas el legislador ha decidido combatirlas y reprocharlas incluso penalmente.

Por otro lado, el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, establece, en sus párrafos primero y tercero, lo siguiente:

"1. La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación...

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo para recibir la notificación, éste será de tres meses (...)".

Por otra parte, el artículo 89 de la citada Ley 30/1992, en su cuarto párrafo, prescribe:

"4. En ningún caso podrá la Administración abstenerse de resolver so pretexto de silencio, oscuridad o insuficiencia de los preceptos legales aplicables al caso.".

Y, en todo caso, en el artículo 17, segundo párrafo, de la Ley 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, se establece como competencia de esta Institución:

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

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 30/1992, *"el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser un 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 y lo mínimo que ha de ofrecer al mismo 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.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato contenido en el artículo 103 de la Constitución, exigiendo una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución en su artículo 9.3.

Si ello es así, sin embargo, en el supuesto que nos ocupa, aunque la administración había puesto en marcha los mecanismos legalmente establecidos, estos, no obstante, no habían llegado a alcanzar los fines legalmente recogidos, por cuanto se habían ceñido al informe emitido por el Inspector de Educación que tiene adscrito el IES y nada más; esto es, no se había llevado a cabo ninguna evaluación por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Sector Docente, aduciendo que *"ante la situación actual de la trabajadora, no procede la evaluación del puesto de Auxiliar de Gestión, ya que, en la actualidad, no realiza funciones ni tareas en el IES (...)" al haber sido traslada al IES (...)".*

Dada la gravedad con la que el legislador ha querido combatir este tipo de conductas, para evitar que situaciones de abuso de poder, discriminación o acoso laboral se perpetúen en el tiempo gracias a la existencia de lagunas legales que pudieran favorecer la impunidad del acosador en lugar de ayudar a la víctima, esta Institución consideraba que el traslado de la víctima, aunque en ocasiones pudiera ser necesaria, no constituye la solución del problema, ni tampoco excusa para no tramitar o archivar expedientes de esta naturaleza.

En consecuencia, la administración debe tramitar el expediente hasta el final, depurando en su caso las responsabilidades que se determinen; y, en su consecuencia, en el caso que nos ocupa, el traslado de la promotora de la queja no es razón suficiente para no haber llevado a cabo la evaluación del puesto por parte del Servicio de Prevención de Riegos Laborales, pues en tal caso se favorece la impunidad del acosador en lugar de ayudar a la víctima.

Finalmente, la Consellería de Educación no aceptó nuestra recomendación en el sentido de que incoase y tramitase el correspondiente expediente de acoso laboral denunciado por la autora de la queja, y, en su consecuencia, evaluase su puesto de trabajo por parte del Servicio de Prevención de Riegos Laborales.

IX. SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES

1. Introducción

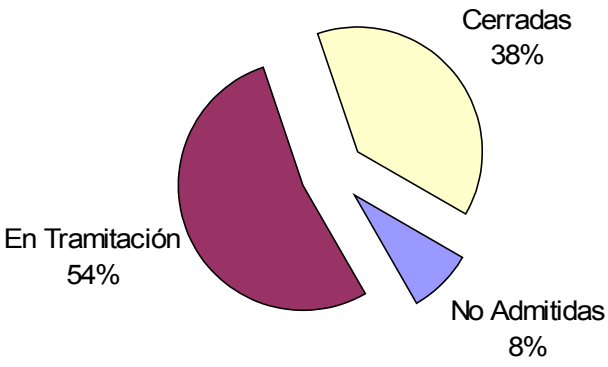
Las quejas formuladas por la ciudadanía sobre esta materia durante el 2010 ascienden a un total de 338 quejas, frente a las 368 quejas presentadas en 2009 y las 325 quejas en 2008.

En materia de servicios y régimen jurídico de las Entidades Locales se han dictado a lo largo del año 2010 un total de 25, frente a las 38 y 26 recomendaciones emitidas en 2009 y 2008, respectivamente.

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

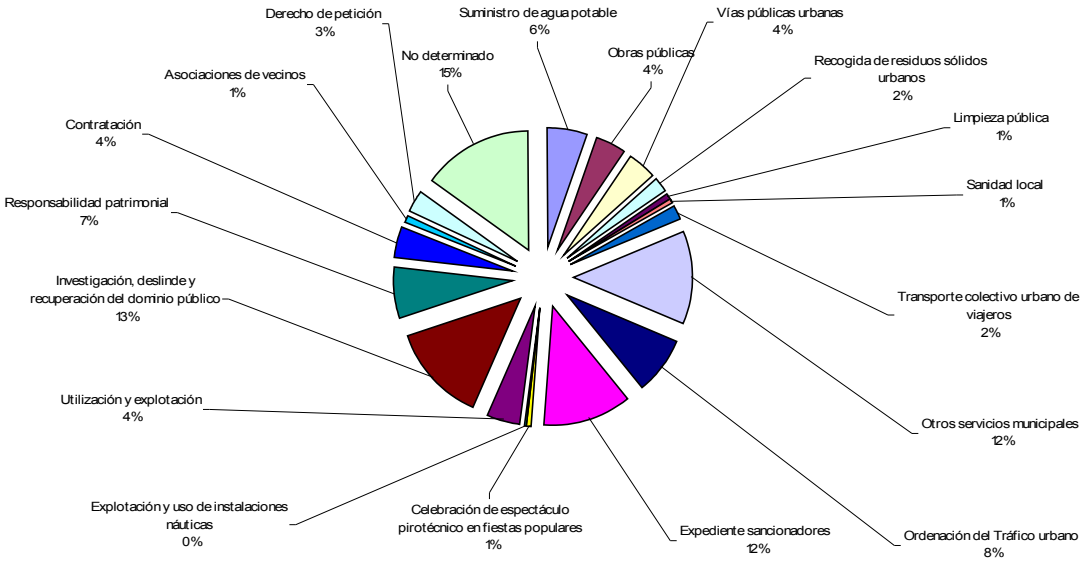
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	28
En Tramitación	180
Cerradas	130
♦ Por solución	50
♦ Se solucionará	9
♦ Actuación Administrativa Correcta	45
♦ Otros Motivos	1
♦ Resoluciones	25
● Aceptadas	23
● No Aceptadas	2
Total Quejas	**338**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Servicios y Régimen Jurídico	Quejas
Suministro de agua potable	19
Obras públicas	14
Vías públicas urbanas	13
Recogida de residuos sólidos urbanos	7
Limpieza pública	2
Sanidad local	2
Transporte colectivo urbano de viajeros	7
Otros servicios municipales	42
Ordenación del Tráfico urbano	26
Expediente sancionadores	41
Celebración de espectáculo pirotécnico en fiestas populares	2
Explotación y uso de instalaciones náuticas	1
Utilización y explotación	15
Investigación, deslinde y recuperación del dominio público	45
Responsabilidad patrimonial	23
Contratación	14
Asociaciones de vecinos	4
Derecho de petición	10
No determinado	51
Total área de Servicios y Régimen Jurídico	**338**



3. Servicios

3.1. Suministro de agua potable

La promotora del expediente de queja nº 093569, en calidad de secretaria general de una asociación de consumidores, y en representación de una de sus asociadas, se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escrito presentado en el Excmo. Ayuntamiento de Bétera con fecha 24 de agosto de 2009, había expresado su disconformidad con la exigencia de 1.600 euros para darse de alta en el servicio de agua potable de su vivienda, sita en dicho municipio.

Admitida a trámite la queja, el Excmo. Ayuntamiento de Bétera nos remitió un informe elaborado por el ingeniero industrial municipal en el que se indicaba que *"(...) con los datos facilitados, es imposible informar de la correcta correspondencia de la exigencia de 1.600 € para darse de alta del servicio de agua potable (...) la mayor parte de este importe se correspondería con la cuota de enganche, derechos de acometida, sin que el técnico informante pueda entrar a valorar la correcta facturación de otros posibles conceptos (...)".*

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja insistió en denunciar la improcedencia de exigir el pago de 1.600 € previstos para la primera conexión a la red, ya que ella es una abonada que dejó de pagar tres recibos y que, abonando las cantidades pendientes de pago, puede volver a disfrutar del servicio sin necesidad de pagar los derechos de acometida como nunca hubiese sido abonada y se diera de alta en el servicio por primera vez.

La autora de la queja nos aportaba, en este sentido, una copia del contrato suscrito el 16 de abril de 1989, entre la abonada y la comunidad de regantes concesionaria del servicio, en cuya cláusula octava se indica que *"(...) en el supuesto de que el abonado dejase de satisfacer tres recibos, la compañía suministradora queda autorizada a cortarle el suministro de agua, sin necesidad de previo requerimiento, dejando sin efecto y suspendido el presente contrato, que, no obstante, recobraría su vigencia al efectuarse el pago de la totalidad de los derechos impagados (...)."*

A la vista de dichas circunstancias, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Bétera que adoptase las medidas necesarias para lograr que la comunidad de regantes concesionaria reanudase el suministro de agua potable en la vivienda de la autora de la queja, previo abono de los derechos impagados, y sin exigir el pago de los derechos de acometida como si de una nueva abonada se tratase, ya que la cláusula octava del contrato celebrado el 16 de abril de 1989 disponía la suspensión temporal del contrato, no la resolución del mismo.

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

Por otra parte, el titular del expediente de queja nº 104676 presentó escrito ante esta Institución manifestando su disconformidad con la facturación del tercer trimestre de

2009, ya que la consideraba excesiva (178 m^3), a la vista del consumo de los dos trimestres anteriores (45 m^3 y 11 m^3). Asimismo, expresaba su desacuerdo con el hecho de que la empresa concesionaria pudiera cambiar los contadores sin previo aviso a los clientes.

En su correspondiente informe, el Excmo. Ayuntamiento de La Nucía nos remitió un documento elaborado por la empresa concesionaria del servicio municipal de agua en el que, respecto a la disconformidad con la facturación, se explicaba que *"(...) la factura con la que dicho cliente dice no estar de acuerdo por alegar un consumo excesivo a consecuencia de la sustitución del contador es la del tercer trimestre del año 2009 que se corresponde con los consumos realizados entre el 7-5-2009 y 6-8-2009, y el contador de dicho cliente fue sustituido el 16-9-2008, dentro de una campaña de renovación de contadores antiguos. Esto significa que de haberse producido un error en la trascripción de los índices de lectura, éste se habría puesto de manifiesto en la factura del cuatro trimestre de 2008, que corresponde a los consumos realizados entre 5-8-2008 y 4-11-2008 (...)".*

En cuanto al cambio de los contadores sin previo aviso a los titulares de las viviendas, la empresa concesionaria se apoyó para justificar la actuación realizada en el Reglamento de Servicio de Aguas Potables de La Nucía (publicada en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante de fecha 22 de febrero de 1989) y en la Ordenanza Fiscal Reguladora del Servicio de Aguas (BOPA de fecha 2 de diciembre de 1989) para concluir que *"debe sustituir periódicamente los contadores pero no tiene por qué notificar dicho cambio a sus clientes".*

Partiendo de estos hechos, y por lo que se refiere al excesivo consumo debido a un posible mal funcionamiento del contador, recordamos en nuestra resolución el derecho que tiene el autor de la queja de solicitar a la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación de la Generalitat Valenciana la verificación individual de los contadores de agua con motivo de determinar el posible error con que se encuentran operando al haberse detectado un consumo de agua que no se considera justificado. Expusimos, de este modo, como la verificación realizada por los técnicos de la Conselleria constituye un medio de prueba concluyente para demostrar el anormal funcionamiento de un contador y, de este modo, rebatir la postura de la empresa concesionaria del servicio.

Por otro lado, y en cuanto a la necesidad de avisar con antelación a los usuarios la sustitución de los contadores, si bien es cierto que la vigente normativa municipal no contempla expresamente esta obligación, no lo es menos que la competencia para regular el servicio de suministro de agua potable es del Excmo. Ayuntamiento de La Nucía, de manera que la Corporación Local, como titular y responsable último del servicio, puede modificar la normativa reguladora para exigir a la empresa concesionaria que comunique a los usuarios la sustitución o cambio de los contadores, con el objeto de mejorar al máximo posible el servicio que se presta a los ciudadanos.

En virtud de todo cuanto antecede, recomendamos al Excmo. Ayuntamiento de La Nucía que valorase la conveniencia de modificar la normativa municipal reguladora del

servicio de agua potable en el sentido de comunicar a los usuarios la sustitución de los contadores.

En el momento de confeccionar el presente Informe Anual nos encontramos a la espera de que la Administración implicada manifieste la aceptación de la recomendación formulada o, en su caso, los motivos que estime concurrentes para no hacerlo.

Por otro lado, el titular del expediente de queja nº104749 manifestó al Síndic de Greuges su disconformidad con el corte del suministro de agua potable producido, sin previo aviso, el 9 de febrero de 2010, solicitando la devolución de los 52,69 euros abonados en concepto de recargo, al no haber recibido notificación alguna requiriéndole el pago de la deuda. Asimismo, expresaba su descontento con la empleada que ocupaba esos días la mesa nº 11, ya que se negó a identificarse.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos al Excmo. Ayuntamiento de Alicante que nos remitiera una copia de la notificación de la deuda y del corte del suministro practicada al autor de la queja, con indicación de los motivos que impedían la devolución del recargo abonado, y que nos detallara las medidas adoptadas para lograr la identificación de los empleados.

El Excmo. Ayuntamiento de Alicante nos remitió un informe redactado por la empresa concesionaria del servicio municipal de suministro de agua potable, en el que se indicaba que *"(...) el 23 de noviembre de 2009 se emitió la factura correspondiente al periodo 4º del 2009 por un importe de 45,58 €. Dicha factura se envió por correo a la dirección de suministro, incluyendo un talón de pago e indicando las vías y plazo para efectuarlo. Posteriormente, con fecha 30 de diciembre de 2009 se mandó carta certificada (cuyo listado sellado por el Servicio de Correos conservamos en estas Oficinas) a nombre de nuestro cliente –que en ese momento no era la persona reclamante- comunicándole la suspensión del suministro a partir del 9 de febrero (...)"*.

En la fase de alegaciones a este informe, el autor de la queja sostuvo que, aunque todavía no era el titular del contrato el 23 de noviembre de 2009, no llegó ninguna factura a la dirección del suministro donde vive, ni tampoco la titular del contrato recibió el 30 de diciembre de 2009 ninguna notificación de la deuda pendiente de pago ni del aviso del corte del suministro.

A la hora de proceder a la resolución de este expediente, estimamos oportuno recordar que el art. 89 del Reglamento de Prestación del Servicio de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Alicante establece que *"la falta de pago puntual del importe del agua, dará lugar a la suspensión del suministro, previa cumplimentación de la normativa que exista para tales supuestos, sin perjuicio del cobro por vía administrativa o judicial que pueda corresponder"*. Sin embargo, dicho reglamento no especifica ni concreta cuál es esa "normativa" previa que se debe cumplir para suspender el suministro.

En la resolución emitida, consideramos que el presente expediente planteaba la duda sobre si, al gestionarse el servicio de forma indirecta, nos encontramos ante una tasa o ante un precio privado, cuya recaudación no estaría sujeta al cumplimiento de los requisitos impuestos por el referido RD 939/2005.

Con independencia de esta cuestión sobre la naturaleza jurídica de la exacción, esta Institución consideró que el aviso del corte de suministro agua potable reviste una importancia trascendental para los ciudadanos y, por ello, su notificación debe realizarse con las máximas garantías posibles para garantizar su conocimiento por los usuarios.

En el caso que nos ocupa, el envío de la factura realizado el 23 de noviembre de 2009 se realizó por correo ordinario, sin que la empresa concesionaria pudiera demostrar su recepción por el titular del contrato o por el autor de la queja que vive en la dirección del suministro. Asimismo, respecto a la comunicación de la suspensión del suministro realizada por correo certificado el 30 de diciembre de 2009, únicamente constaba un intento de notificación, sin que se hubiese aportado la documentación que acreditase el lugar, día y hora de su práctica y los motivos que impidieron su recepción por el titular del contrato o por el autor de la queja.

En consecuencia, teniendo en cuenta que la notificación de la factura se efectuó el 23 de noviembre de 2009 por correo ordinario, sin garantía alguna de su recepción por el destinatario y que la notificación del aviso del corte del suministro sólo se intentó por una sola vez, consideramos que procedería la devolución al autor de la queja de los gastos derivados de la suspensión y nueva conexión del suministro.

En virtud de todo cuanto antecede, recomendamos al Excmo. Ayuntamiento de Alicante que, como órgano superior del servicio de abastecimiento de agua potable (art. 2 del Reglamento Municipal), adoptase las medidas oportunas para lograr la devolución de los gastos derivados de la suspensión y nueva conexión del suministro, así como la identificación de la empleada solicitada por el autor de la queja.

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

Por último, en el Informe anual correspondiente al ejercicio 2009 dimos cuenta del expediente de queja nº 090339, en el que se planteaba las dificultades que el promotor del mismo encontraba para obtener la licencia de primera ocupación que le permitiera contratar, a su vez, el suministro de agua potable.

En dicho informe, señalamos que nos encontrábamos, a la fecha de proceder a su cierre, a la espera de que la Administración nos comunicase si aceptaba las recomendaciones emitidas. Mediante informe de 24 de marzo de 2010, el Ayuntamiento de Crevillent nos comunicó la no aceptación de las recomendaciones emitidas, al entender que no era posible conceder la licencia de primera ocupación solicitada, basándose para ella en las mismas consideraciones que sostuvo en su informe inicial y que fueron expresadas en

nuestra anterior Memoria. Esta comunicación determinó el cierre del expediente de queja.

3.2 Vías públicas urbanas

El promotor del expediente de queja referenciado con el nº 083845 señalaba en su escrito inicial de queja que desde hacía tiempo los vecinos residentes en el barrio de las calles Finca Barrina, La Silueta y Periodista José Ramón Alonso, venían denunciando ante el Ayuntamiento de Benidorm carencias en la prestación de servicios de competencia municipal, como alumbrado público, alcantarillado, limpieza viaria, conservación del pavimento de los viales, ordenación del tráfico urbano, etc., sin que por parte de ese Ayuntamiento se les hubiera ofrecido respuesta alguna o solucionado los problemas denunciados.

En la comunicación por la que la Administración respondía a nuestro requerimiento de información, el Ayuntamiento de Benidorm nos informaba que *" (...) consultados los archivos obrantes en esta Concejalía de Urbanismo (...) pongo en su conocimiento copia literal del expediente tramitado (...) y el certificado sobre titularidad de viales de la urbanización Finca Barrina, de fecha 16 de febrero de 2009, notificado al interesado el día 20 de enero de 2009, en el que se certifica que no consta ninguna declaración explícita de cesión de la red viaria que constituye la citada urbanización, figurando únicamente el compromiso por parte del urbanizador de sufragar por su cuenta y de forma particular, todos los gastos de construcción, conservación y reparación de los servicios de agua, luz fosas sépticas y pozos absorbentes, etc. (...)".*

Asimismo, se procedía a comunicar que *"(...) no obstante la titularidad privada de los viales de la urbanización, este Concejal Delegado de Urbanismo se reunió con los vecinos de la zona y les puso a disposición un presupuesto del proyecto de urbanización, siempre que los citados viales sean cedidos expresamente a esta Administración Local (...)".*

En su escrito de alegaciones, el interesado presentó diferente documentación correspondiente a los diversos escritos y documentos que integraban su reclamación; entre la documentación aportada por el ciudadano promotor de la queja, se encontraba un certificado del Secretario del Ayuntamiento de Benidorm, que reproducía literalmente un informe del ingeniero técnico en topografía municipal, en el que, entre otros extremos, se afirmaba que *"catastralmente dicho suelo no consta catalogado a titular alguno, considerándose dentro de esta relación, como suelo de naturaleza pública, al igual que el resto del viario urbano".*

A la vista de dicho documento, y con la finalidad de mejor proveer la resolución final del expediente, se solicitó al Ayuntamiento de Benidorm una ampliación del informe inicial, requiriéndole para que, en concreto, nos informase sobre la titularidad del suelo que constituye el viario de las urbanizaciones de referencia, así como sobre las razones que justificaban que no se ejerciese y prestase en las urbanizaciones de referencia las

competencias previstas en el artículo 25 y los servicios establecidos en el artículo 26, ambos de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

En la comunicación enviada por el Ayuntamiento de Benidorm, se remitía exclusivamente una copia literal de los dos informes emitidos por los servicios técnicos municipales.

En este sentido, el primer informe (emitido por el ingeniero técnico municipal) volvía a insistir, en el mismo sentido que el primer informe remitido por la Administración, que *"no consta en antecedentes consultados, ninguna declaración explícita de cesión de la red viaria que constituye la citada urbanización, figurando únicamente el compromiso por parte del urbanizador de sufragar por su cuenta y de forma particular, todos los gastos de construcción, conservación y reparación de los servicios de agua, luz, fosas sépticas y pozos absorbentes".*

En relación con los servicios de infraestructuras, se informaba que la urbanización de los viales presentaban *"un estado de deterioro lamentable y envejecimiento de los mismos"*, señalándose (entre otras cuestiones) que no existía red de alcantarillado de saneamiento en la urbanización o que el alumbrado de la urbanización es totalmente deficitario y está muy deteriorado.

En segundo lugar, se procedía a la trascripción del informe emitido por el ingeniero técnico en topografía municipal. En dicho informe, tras volver a reiterar en el mismo sentido que los informes anteriores que *"no consta en antecedentes consultados, ninguna declaración explícita de cesión de la red viaria que constituye la citada urbanización, figurando únicamente el compromiso por parte del urbanizador de sufragar por su cuenta y de forma particular, todos los gastos de construcción, conservación y reparación de los servicios de agua, luz fosas sépticas y pozos absorbentes"*, se hacía constar que, no obstante ello, *"en esta situación si debe precisarse que, atendiendo al trazado del camino rotulado en los planos como Azagador de la Barriná (...) éste debe considerarse como de titularidad pública, dado que ese camino azagador siempre ha constado catalogado como bien de naturaleza pública. Igualmente la calle rotulada como periodista José Ramón Alonso (...) también debe considerarse de titularidad pública, según se desprende de la aprobación del Proyecto de Reparcelación de la Unidad de Actuación nº 5, en la que se integra dicho vial".*

Por ultimo, el informe concluía con una referencia a la cuestión de la titularidad de los viales objeto del presente expediente, señalando que *"en cuanto a lo manifestado en el informe de este técnico, el 15 de febrero de 2007, dirigido a la Secretaría General de este Ayuntamiento, referente igualmente a la titularidad de los viales de referencia, y concretado este sobre el aspecto de la situación registral de los mismos (...) en la que se cita:"Situación catastral: catastralmente dicho suelo no consta catalogado a titular alguno, considerándose dentro de esta relación, como suelo de naturaleza pública, al igual que el resto del viario urbano", se mantienen los extremos referidos en el mismo".*

En este sentido, el técnico informante señalaba expresamente que *"ambos informes nunca deben considerarse como contradictorios, sino como componentes de una recopilación de situaciones de las que este Técnico se limita a poner en conocimiento, para una información lo más completa posible sobre la titularidad de los viales de la finca Barrina, La Silueta y la calle José Ramón Alonso"*, indicando a renglón seguido que *"debe recordarse que en lo referente a los aspectos catalogados catastralmente, estos no legitiman por si mismos la propiedad del objeto relacionado"*.

El análisis de los antecedentes del expediente de queja permitía deducir, por lo tanto, que el mismo planteaba una cuestión principal, centrada en la determinación de a quién corresponde la titularidad de los viales referenciados en el expediente de queja. En relación con esta cuestión, objeto del presente expediente de queja, esta Institución no pudo sino recordar que el artículo 22 de Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, es claro a la hora de establecer que *"en el orden civil, los Juzgados y Tribunales españoles serán competentes: con carácter exclusivo, en materia de derechos reales y arrendamientos de inmuebles que se hallen en España"*.

En virtud de esta disposición, resultaba clara la incompetencia del Síndic de Greuges para entrar a conocer y pronunciarse sobre una cuestión como la presente, relativa a la titularidad de un bien inmueble.

No obstante lo anterior, de la lectura de los documentos obrantes en el expediente de queja se deducía que, a pesar de las peticiones de información realizadas de manera expresa por esta Institución, no se había aportado información documental que justificase la titularidad pública o privada de los viales objeto del presente expediente; a pesar de ello, no era menos cierto que en el expediente aparecían relacionados distintos informes y documentos que aportaban una información contradictoria sobre la situación dominical de dichos viales, pareciendo deducirse, en algunos casos, la titularidad pública sobre dichos elementos.

En este sentido, consideramos que resultaba conveniente que, por parte de la Administración implicada, y en especial por parte de sus servicios jurídicos, se iniciase expediente al objeto de contrastar las afirmaciones realizadas por el interesado sobre la titularidad pública de los viales del barrio de las calles Finca Barrina, La Silueta y Periodista José Ramón Alonso, lo que nos llevó a recomendar al Ayuntamiento de Benidorm que iniciase un expediente de averiguación de la situación dominical de los viales objeto del presente expediente.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, el titular del expediente de queja nº093249 manifestaba que en las inmediaciones de la calle en la que reside en el municipio de Torrevieja, no tenía disponibles contenedores que le permitiesen reciclar el plástico, cartón y vidrio. Asimismo denunciaba que no contaba con contenedores destinados a poda, lo que provocaba la acumulación de restos en la vía pública. El interesado señalaba, asimismo,

que, a pesar de las peticiones formuladas, no había obtenido solución a dichas cuestiones.

En la comunicación remitida, la Administración nos comunicaba que *"(...) si bien por parte del Ayuntamiento de Torrevieja se ha efectuado una ampliación importante del número de unidades de contenedores de papel-cartón y envases, es cierto también que aún no es posible, dada la gran extensión del municipio de Torrevieja, dar servicio adecuado a todas las zonas del municipio (...)"*. En este sentido, se informaba que *"(...) en cualquier caso, este Ayuntamiento continuará durante el año 2010 disponiendo de nuevos puntos de recogida de papel-cartón y envases, para dar servicio en los posible a las zonas actualmente más deficitarias de dicho equipamiento (...)"*.

Por lo que respecta a la recogida selectiva de vidrio, se informaba que el Ayuntamiento *"(...) tiene un convenio firmado con la entidad Ecovidrio, a través del cual esta mercantil se encarga de gestionar todo el servicio de recogida de este residuo. Así, se le remitirá requerimiento por parte del Ayuntamiento de Torrevieja para que disponga contenedores en la zona (...)"*.

Por último y respecto de la recogida de podas, se informaba que en esta zona no existía, puesto que a 100 metros de la urbanización se ubica un ecoparque municipal, donde se pueden depositar los restos de las podas.

En su escrito de alegaciones, el interesado señalaba que no era cierto que el ecoparque se encontrase a menos de cien metros de la urbanización y que ni siquiera el bungalow más próximo a dicho parque lo estaba. Además señalaba que, dado el gran tamaño que presentan las podas en ocasiones, resultaba difícil trasladar los restos de podas a dicho ecoparque por medios privados.

Puestos a resolver el presente expediente de queja, entendimos que de la lectura de los documentos que integraban el expediente de queja, se deducía que el mismo hacía referencia a tres cuestiones que, aunque relacionadas con la prestación de servicios por parte de la Administración, presentaban distinta naturaleza, como son los servicios de recogida de papel-cartón, de recogida selectiva de vidrio y de podas.

En relación con las dos primeras cuestiones (recogida selectiva de cartón-papel y vidrio) la lectura de los documentos que integran el expediente de queja nos permitían deducir que la Administración se había comprometido a adoptar las medidas que resultasen oportunas para ir dando solución al problema planteado por el interesado.

En relación con la recogida de las podas, sin embargo, consideramos que resultaba preciso realizar, no obstante, una serie de reflexiones, que sirviesen de fundamento a la sugerencia con la que concluimos nuestra resolución.

En relación con esta cuestión, resultó preciso recordar que el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local, es claro a la hora de establecer que *"el Municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus*

competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal", añadiendo que "*el Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias: Suministro de agua y alumbrado público; servicios de limpieza viaria, de recogida y tratamiento de residuos, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales".*

De la lectura del anterior precepto se deduce nítidamente que corresponde a los municipios el ejercicio de las competencias para asegurar el buen y adecuado estado de conservación de los caminos y vías rurales y, especialmente, proceder a prestar los servicios de recogida de residuos, entre los que necesariamente, dada su capacidad para afectar al estado de conservación y limpieza de los viales públicos, se encuentra el servicio de recogida de podas.

En el caso analizado, se deducía que el Ayuntamiento presta el servicio de recogida de podas, al contar con un ecoparque destinado a dicho fin. No obstante ello, no dejaba de ser menos cierto que dicho servicio no implicaba la recogida en el domicilio de los interesados de sus restos de poda, lo que podría acarrear problemas para estos a la hora de transportar y depositar dichos restos en el espacio habilitado para ello.

En este sentido, y con la finalidad de dar contenido al artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local, anteriormente citado, y con ello, *"prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal",* entendimos que sería deseable que el Ayuntamiento de Torrevieja estudiase la viabilidad de ofrecer el servicio de recogida de podas también en el ámbito de la Urbanización La Torreta I, de manera que se evitasen las molestias denunciadas por el interesado y que constituyen el objeto del presente expediente de queja.

En virtud de ello, sugerimos al Ayuntamiento de Torrevieja que estudiase la viabilidad de proceder a la recogida domiciliaria de podas en la Urbanización La Torreta I.

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

Por otra parte, la promotora del expediente de queja nº 091842 manifestaba en su escrito de queja que, en la puerta de la vivienda de su propiedad, sita en la ciudad de Alicante, había una arqueta de alcantarillado mal colocada, debido a que los ladrillos que la rodean habían ejercido presión sobre la misma y tanto los ladrillos como la arqueta se habían elevado sobre la rasante de la acera, lo que producía la caída de los peatones que circulaban por la misma. Según señalaba, el Ayuntamiento de Alicante le obligaba a que reparase tanto la arqueta como la zona de ladrillos que rodean a ésta, lo cual consideraba que no era de su competencia sino de estricta competencia municipal.

Fruto de ello, tras los informes solicitados y emitidos por la administración municipal y atendiendo a las alegaciones deducidas por la autora de la queja, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alicante que realizara una inspección de la acera levantada y de la arqueta responsable de dicha situación y que, en función de cual fuese el estado que presentase, procediera a su mantenimiento y conservación.

Tras dicha recomendación, el Ayuntamiento de Alicante manifestó en fecha 12 de mayo de 2010 que la conservación y mantenimiento de las instalaciones de la presente queja eran competencia del usuario del servicio.

Ante este punto de vista sostenido por la Administración, consideramos oportuno dictar nueva resolución, en la que pusimos de manifiesto que los servicios de abastecimiento de agua y alcantarillado, según el art. 26.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LRBRL), constituyen servicios mínimos cuya prestación es obligada para todos los municipios. En esta clase de servicios el vecino puede requerir al Ayuntamiento su prestación e incluso, el Tribunal Supremo así lo ha reconocido, podría ejercitarse acción o recurso al respecto.

Entendíamos, pues, que en dichos servicios hay que diferenciar la red de distribución que transcurre por los viales y plazas frente a los inmuebles, las acometidas que conectan esta red con los inmuebles y las instalaciones de los inmuebles hasta el límite de su finca.

Aunque para el servicio de saneamiento no existe normativa que establezca la distinción, sí que existe en los servicios de suministro de energía eléctrica y abastecimiento de agua.

A la vista de esta normativa, cuya literalidad puede consultarse en la resolución dictada, hay que considerar que en las acometidas, que van desde la red frontal al edificio y hasta la puerta del inmueble, la instalación y el coste que ello signifique corresponde al suministrador. Por lo tanto, aplicando estos criterios concluímos que en el servicio de saneamiento debe de ser de cargo del titular del servicio tanto la ejecución de la acometida desde la red general hasta la fachada del inmueble del particular como su coste.

En relación con lo anterior, hemos de señalar que el art. 20 Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (TR LRHL), aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, cuando regula el hecho imponible de las tasas dispone en su apartado 4 que *"conforme a lo previsto en el apartado 1 anterior, las entidades locales podrán establecer tasas por cualquier supuesto de prestación de servicios o de realización de actividades administrativas de competencia local, y en particular por los siguientes: abastecimiento domiciliario de agua y saneamiento de aguas residuales".*

En conclusión, entendíamos que como en cualquier otra prestación de servicios, el propietario solo debe costear la instalación en su propiedad, fuera de ella la ejecución le corresponde al titular del servicio.

En virtud de todo cuanto antecede, recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que la acometida, entendiendo por tal la tubería que enlaza la instalación interior del inmueble y la llave de paso correspondiente con la red de distribución, es decir, que va desde la red frontal al edificio hasta la puerta del inmueble, así como las arquetas de registro que se encuentran dentro del dominio público corresponde su instalación y el coste que ello signifique, así como su conservación y mantenimiento, al suministrador o prestador del servicio, y, en tal sentido, el propietario sólo debe costear la ejecución, conservación y mantenimiento de las instalaciones que se encuentran dentro de su propiedad; fuera de ella, su ejecución, conservación y mantenimiento le corresponde al titular del servicio.

El informe por el que la Administración implicada se reiteraba en las consideraciones expuestas en su informe inicial y en la contestación a la primera de las recomendaciones emitidas, determinó el cierre del expediente de queja.

Finalmente, el promotor del expediente de queja nº093251 manifestaba que una vía de la ciudad de Torrevieja carecía de iluminación, señalando que la instalación de farolas existe, pero nunca funcionaron. Señalaba que, en relación con esta cuestión, había presentado un escrito ante el Ayuntamiento hace año y medio y que, hasta la fecha, no había obtenido respuesta.

Puestos a resolver el expediente de queja, esta Institución no pudo compartir plenamente el informe remitido por dicha administración municipal, y menos aún la interpretación que en el mismo se hace de la Jurisprudencia del Tribunal Supremo, por cuanto la apertura de dicho viales al uso y dominio público, según ha declarado de forma reiterada y pacíficamente nuestro Tribunal Supremo implica la recepción tácita de dichas obras; por tanto, y desde este punto de vista, no podíamos admitir como decía el Ayuntamiento que *"(...) en la actualidad dichas obras no se encuentran recepcionadas por el Ayuntamiento al existir deficiencias en los mismos, por lo que la responsabilidad de su mantenimiento y conservación corresponde al Agente Público Urbanizador (...)"*; por ello, al margen de los pactos y acuerdos que pudieran existir entre Agente Urbanizador y Ayuntamiento de Torrevieja, frente a la ciudadanía, desde el punto y hora que las obras se abren al uso y servicio público, la funcionalidad de las mismas recae sobre la administración municipal; de ahí que para el supuesto que nos ocupa, si la administración municipal había decidido que dichas obras se abrieran al uso y servicio público, ello determinaba, como se ha indicado, su recepción tácita, y en su consecuencia, implicaba que las mismas debieran prestar los servicios urbanísticos propios del suelo urbanizado, entre ellos, el alumbrado público, en el nivel que se recoja en el proyecto de urbanización que hubiera sido objeto de aprobación; por ello, concluíamos que procedía que, en la calle de referencia, funcionase la iluminación que había sido instalada.

En virtud de todo cuanto antecede, recomendamos al Ayuntamiento de Torrevieja que, dentro de su ámbito competencial, desarrollase y llevase a cabo, cuanto antes, las actuaciones necesarias para que el alumbrado público de la calle de referencia se pusiese en funcionamiento.

La no aceptación por parte del Ayuntamiento de Torrevieja de la recomendación emitida, aportando para ello las justificaciones que estimó pertinentes, determinaron el cierre del expediente de queja.

3.3. Otros servicios locales

En el expediente de queja nº 092255 su promotora planteaba que, como usuaria de la biblioteca pública de Orihuela, consideraba que los horarios de apertura al público no eran los más adecuados. Señalaba que, en verano, la biblioteca permanece abierta al público de 8 a 15 horas, y la sala infantil de 11 a 14 horas, estando cerrada por la tarde. El resto del año cierra a las 19:30 horas, por lo que los estudiantes pueden hacer un escaso uso de la misma.

En la comunicación remitida a esta Institución, el Ayuntamiento de Orihuela indicaba que la biblioteca pública de Orihuela no es de titularidad municipal, sino que la misma forma parte de la Red de Bibliotecas Públicas del Estado y su gestión ha sido trasferida a la Generalitat Valenciana, dependiendo de la Consellería de Cultura y Deporte, Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas.

Asimismo, se señalaba que al ser Orihuela un municipio con más de 50.000 habitantes, le corresponde a su Ayuntamiento la creación y gestión de una red bibliotecaria, a fin de dar un servicio adecuado a sus ciudadanos. Por ello, se informaba que ya se habían iniciado las gestiones precisas en este sentido.

A la vista de lo anteriormente expuesto, y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente solicitamos informe de la Consellería de Cultura y Deporte, quien, en fecha 8 de marzo de 2010, nos comunicaba, entre otras cuestiones, que *"(...) la Biblioteca Pública Provincial "Fernando de Loaces" de Orihuela es un centro gestionado por la Generalitat, aunque de titularidad estatal, que presta sus servicios con una plantilla de siete funcionarios, de los cuales 4 son subalternos, 1 auxiliar administrativo, 1 ayudante de archivos y bibliotecas y 1 facultativo de archivos y bibliotecas. La distribución del edificio, las tareas técnicas y de gestión y la dotación de personal condiciona su horario de apertura, haciendo en este momento imposible la ampliación de dicho horario (...)".*

Asimismo, se señalaba que *"(...) Orihuela es la única ciudad valenciana que no es capital de provincia y que cuenta con biblioteca pública gestionada por la Generalitat, estableciéndose, en este sentido, un plus de atención por parte de la administración autonómica hacia la ciudad (...)".*

Por último se informaba que *"(...) el Ayuntamiento de Orihuela no cuenta con ningún centro bibliotecario propio, por lo que la Biblioteca Provincial ha de suplir esta carencia y motiva una presión importante sobre dicho centro".* En este sentido, se señalaba que *"(...) el Ayuntamiento de Orihuela debería contar no únicamente con Biblioteca de titularidad municipal, sino con una red de lectura pública compuesta por varios centros bibliotecarios municipales."*

A la hora de resolver la reclamación planteada por la interesada a la vista de los antecedentes reseñados, y con carácter previo, informamos a la ciudadana que no entra dentro de las competencias del Síndic de Greuges decidir la fórmula de organización administrativa que debe emplear la Administración para paliar las posibles deficiencias o carencias de las infraestructuras de los servicios públicos. En este sentido y en línea con lo anterior, tampoco lo es resolver los desacuerdos o disconformidades con los criterios de organización que pudieran producirse.

No obstante lo anterior, no pudimos obviar los dictados previstos en la Ley 10/1986, de 30 de diciembre, de Organización Bibliotecaria de la Comunidad Valenciana, que atribuye en su preámbulo a la Generalitat la obligación de *"fomentar las peculiaridades del pueblo valenciano y facilitar su participación en la vida política, económica, cultural y social",* añadiendo que *"como medio de hacer efectivo en los artículos anteriores, el acceso a la lectura, derecho de todos los ciudadanos como servicio público que es, debe ser amparado y garantizado por la Ley."*

Por otro lado, la misma, en su artículo 9, establece que *"en el ámbito de la Administración Municipal, podrán suscribir convenios con el Gobierno de la Generalitat Valenciana: los Municipios de más de 5.000 habitantes para crear y mantener bibliotecas públicas (...) en los Municipios de más de 25.000 habitantes, el Gobierno de la Generalitat Valenciana impulsará la creación y mantenimiento, mediante los oportunos convenios, de una red bibliotecaria urbana, acorde con las características de su término municipal".*

En relación con esta previsión, debía tenerse en cuenta que la localidad de Orihuela cuenta, en virtud del censo municipal de 2009 (INE 2009), con una población de 86.826 habitantes, y es la sexta ciudad en población de la Comunidad Valenciana. Esto debería conducir a revisar la necesidad de dotación al municipio de un servicio público bibliotecario acorde a sus necesidades demográficas y a la importancia de este municipio dentro del ámbito de la Comunidad Valenciana.

En consecuencia, y a la vista de lo anterior, esta Institución no pudo sino señalar que el sistema de infraestructuras público adolecía en este punto de evidentes carencias; concretamente, en el caso que nos ocupa, de un horario flexible para que todos los ciudadanos de la localidad de Orihuela puedan acceder al servicio de lectura.

Esta Institución no dejaba de reconocer la limitación de medios del sistema y, en este sentido, no olvidamos los límites presupuestarios que padecen las entidades municipales, que se ven agravados con la actual situación económica; pero entendimos

que ello tampoco debía llevar a obviar las necesidades actualmente no cubiertas por el sistema público en relación con la efectividad del derecho de acceso a los puestos de lectura.

En consecuencia, y aunque el Síndic de Greuges era consciente que formular, por parte de esta Institución, un pronunciamiento sobre la financiación de un sistema público municipal de bibliotecas municipales implicaría extralimitar nuestro ámbito de competencias, no obstante, considerábamos que podría ser de interés la realización y creación de la citada infraestructura bibliotecaria por parte del Ayuntamiento de Orihuela, y que, en aras de ello, también sería positivo realizar actuaciones de valoración, estudio y reflexión de las peticiones de los ciudadanos en este sentido, ya que la construcción de otra biblioteca supondría una posibilidad más en este ámbito y, especialmente, un nuevo horario que coadyuvaría a lograr el acceso de los ciudadanos a nuevos puestos de lectura.

En atención a las anteriores consideraciones se sugirió al Ayuntamiento de Orihuela que realizase los estudios necesarios para determinar la existencia de carencias en las condiciones de acceso de los ciudadanos a los puestos de lectura y la necesidad real de una nueva infraestructura bibliotecaria municipal en la localidad.

Asimismo, le sugerimos que, a la vista de los resultados que se derivasen de este estudio, valorase la posibilidad de incluir este proyecto de red bibliotecaria dentro de los próximos proyectos de actuación municipal para, de esta manera, prestar un servicio acorde a las necesidades de la localidad de Orihuela.

Por otra parte, sugerimos a la Conselleria de Cultura y Deporte que adoptase cuantas medidas resultasen precisas para impulsar, en los términos fijados por la normativa referida, la creación y mantenimiento, mediante los oportunos convenios, de una red bibliotecaria urbana en el municipio de Orihuela.

La aceptación de todas las resoluciones emitidas determinó el cierre del expediente de queja.

Por otro lado, el titular del expediente de queja nº 104231 se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escrito presentado ante el Excmo. Ayuntamiento de Xàbia con fecha 10 de diciembre de 2007, solicitó que se solucionaran los problemas de recepción de la señal de televisión digital terrestre en la zona Cap Martí, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, el Excmo. Ayuntamiento de Xàbia nos remitió un informe redactado por el ingeniero industrial municipal, en el que se exponían las siguientes conclusiones:

"- En primer lugar, que se verifiquen las instalaciones de usuario, acorde a lo recomendado por el "Manual de Buenas Prácticas", de manera que se acredite si

persisten o no los problemas citados en el año 2007 por tratarse de una zona sin o con cobertura.

- En caso de que se constate que no existe en la actualidad cobertura de Televisión Digital Terrestre (TDT), el Ajuntament de Xàbia, acorde a lo dispuesto en la Disposición Adicional Duodécima el Real Decreto 944/2005, de 19 de julio, podrá intervenir en la extensión de la cobertura con las limitaciones correspondientes".

En la fase de alegaciones a este informe, el autor de la queja insistió en denunciar que los vecinos que viven en la zona de Cap Martí siguen sin tener cobertura de TDT en la actualidad.

En este contexto, estimamos necesario recordar que la Disposición Adicional Duodécima del Real Decreto 944/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Plan técnico nacional de la televisión digital terrestre, modificada por la disposición final segunda del Real Decreto 365/2010, de 26 marzo, por el que se regula la asignación de los múltiples de la Televisión Digital Terrestre tras el cese de las emisiones de televisión terrestre con tecnología analógica, contiene una regulación que habilita al Excmo. Ayuntamiento de Xàbia para solicitar una ampliación de la cobertura en zonas donde ésta no exista o sea insuficiente.

De esta manera, pusimos de manifiesto en la resolución emitida, que los órganos competentes de las Administraciones públicas y entidades dependientes de las mismas podrán acordar la instalación, en zonas donde no exista cobertura del servicio de televisión digital terrestre, de estaciones terrestres en red de frecuencia única para la difusión a sus ciudadanos del citado servicio, siempre y cuando se cumplan las condiciones expresadas en la normativa y que reprodujimos en nuestra resolución, cuyo texto completo puede consultarse en nuestra página web.

A la vista de dichos razonamientos, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Xàbia que, de conformidad con el informe emitido por el Ingeniero Industrial Municipal, siguiera adoptando las medidas necesarias para mejorar la cobertura del servicio de televisión digital terrestre en la zona de Cap Martí.

En el momento de redactar el presente Informe Anual, nos encontramos a la espera de que la Administración afectada nos informe sobre la aceptación de la recomendación emitida o, en su caso, de las razones que estime concurrentes para no aceptarla.

Por otro lado, en el expediente de queja nº105282, un ciudadano nos manifestaba que, siendo preceptor de una pensión de incapacidad permanente en el grado de absoluta para todo trabajo, había solicitado la tarjeta bonificada de Metrovalencia, sin haber obtenido un resultado satisfactorio hasta el momento.

Por su parte, la Conselleria de Infraestructuras y Transporte nos remitió un informe indicándonos que *"(...) FGV suscribió con fecha 23 de diciembre de 2009 un Acuerdo de Colaboración con la Conselleria de Bienestar Social, el cual tenía por objeto*

"conceder a las personas con una discapacidad igual o superior al 64%" (...) un título de transporte especial para las personas discapacitadas (...)", aclarando que el autor de la queja no aportó "(...) resolución administrativa alguna que acreditara el grado de minusvalía padecido (...)."

En el referido informe, la entidad FGV justifica su decisión en lo dispuesto en el art. 1.2 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad:

"En todo caso, se considerarán afectados por una minusvalía en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad".

A la hora de resolver la reclamación del ciudadano, consideramos que en el caso que nos ocupaba, el autor de la queja tenía reconocida una pensión de incapacidad permanente en grado de absoluta para todo tipo de trabajo, por lo que, al amparo de dicho artículo, estaba afectado por una minusvalía en grado igual o superior al 33 por ciento.

El requisito establecido en el Convenio de Colaboración suscrito entre FGV y la Conselleria de Bienestar Social para obtener la tarjeta de transporte bonificada se cifra en tener un grado de minusvalía igual o superior al 64%, de manera que, hasta que el autor de la queja no obtuviera la calificación de minusvalía por la Conselleria de Bienestar Social no se podría demostrar que igualaba o superaba el 64%.

Así las cosas, forzoso resultaba reconocer el acierto de la entidad FGV y la Conselleria de Bienestar Social en crear este título de transporte especial para personas discapacitadas, si bien es cierto que la prestación de este servicio podía mejorarse sustancialmente si se hiciera extensivo también a otras personas discapacitadas que no tengan un porcentaje de minusvalía tan elevado que les impida, en muchas ocasiones, poder disfrutar del transporte público.

Considerábamos, en definitiva que cuanto mayor es el grado de minusvalía exigido para tener derecho a la obtención de la tarjeta de transporte bonificada, menor es el número de personas discapacitadas que pueden utilizarlo de forma efectiva por impedírselo su propia minusvalía.

En este sentido, es indudable que la reducción del grado de minusvalía exigido a las personas que tengan un porcentaje igual o superior al 33% provocaría un aumento del número potencial de beneficiarios, por lo que sería necesario analizar la repercusión económica que dicha decisión tendría en el gasto y si la misma puede ser o no asumida por el servicio público de transporte.

No obstante lo anterior, expusimos a la Administración implicada como esta Institución no se cansa de repetir en sus resoluciones que la mejora de la calidad de vida de toda la población y específicamente de las personas que se encuentran en una situación de discapacidad 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); entendiendo esta "igualdad de oportunidades" como el resultado de sumar la ausencia de discriminación con las medidas de acción positiva.

En virtud de todo cuanto antecede, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte (Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana) y a la Conselleria de Bienestar Social que, previa modificación del convenio de colaboración, extendieran los beneficios de la tarjeta de transporte especial a las personas con un porcentaje de discapacidad igual o superior al 33%, concediéndole dicha tarjeta al autor de la queja.

En el momento de redactar el presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que las administraciones afectadas nos informen sobre la aceptación de la recomendación emitida o, en su caso, de las razones que estimen concurrentes para no aceptarla.

Por otro lado, el autor de la queja nº 092161 manifestaba que la vigilancia de la Policía Municipal en la pedanía San Felipe Neri, las Casicas y el Rincón de los Pablos en Crevillente es prácticamente inexistente; asimismo, añadía que tampoco se estaba cumpliendo la promesa electoral de la presencia de una patrulla rural de forma permanente en dicha pedanía que cuenta con una población de más de 800 habitantes. Esta situación está provocando robos y expolios de las casas de la huerta, maquinaria agrícola y combustible, además del peligro que representa a la salida de los niños del colegio situado junto a la carretera sin que exista vigilancia.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Crevillente, quien nos comunicó que *"durante el primer, segundo y tercer turno, se está procediendo a dar vueltas de vigilancia por las diversas pedanías, así como polígonos industriales (...) el sistema de vigilancia diaria es dar vueltas de vigilancia por las pedanías con paradas en los núcleos de población, últimamente se han estado realizando por las tardes controles de ciclomotores en la C/ Canal de El Relango (...) la Guardia Civil también realiza inspecciones y controles diarios. Los pasos escolares de San Felipe, El Relango y Estación, no se están cubriendo últimamente debido a que no tenemos efectivos suficientes para cubrirlos todos, porque se están cubriendo los más importantes, según la cantidad de alumnos y la peligrosidad por la intensidad del tráfico de la zona."*

La Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en su artículo 25, establece que: *"el municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal.*

El Municipio ejercerá, en todo caso, competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en las siguientes materias; concretamente, la de seguridad en lugares públicos."

Por su parte, la misma Ley, en su art. 18, señala que *"son derechos y deberes de los vecinos:*

- Participar en la gestión municipal de acuerdo con lo dispuesto en las leyes y, en su caso, cuando la colaboración con carácter voluntario de los vecinos sea interesada por los órganos de gobierno y administración municipal.

- Utilizar, de acuerdo con su naturaleza, los servicios públicos municipales, y acceder a los aprovechamientos comunales, conforme a las normas aplicables.

- Contribuir mediante las prestaciones económicas y personales legalmente previstas a la realización de las competencias municipales.

- Ser informado, previa petición razonada, y dirigir solicitudes a la Administración municipal en relación a todos los expedientes y documentación municipal.

- Pedir la consulta popular en los términos previstos en la Ley.

- 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.

- Aquellos otros derechos y deberes establecidos en las leyes".

Por todo lo anteriormente expuesto, esta Institución consideró 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 Crevillente; en este caso, consideramos que había transcurrido tiempo más que suficiente para que esas limitaciones y dificultades ya se hubieran podido superar, a fin de evitar la injusta situación en la que se encontraban los vecinos de San Felipe Neri, los cuales, por otra parte, están pagando sus correspondientes impuestos, y se encuentran en una zona que carece absolutamente de los servicios mínimos obligatorios de vigilancia.

En virtud de todo cuanto antecede, procedimos a recomendar al Ayuntamiento de Crevillente que, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, se dispusiera lo necesario para lograr, cuanto antes, la prestación efectiva de los servicios de vigilancia policial en la zona de San Felipe Neri, tal y como se prometió por el Ayuntamiento.

Asimismo, y a la vista de la gravedad de los hechos delictivos que se estaban produciendo, recomendamos que, a través de los agentes de la Policía Local, se desplegase una vigilancia especial e intensa en la zona, al objeto de garantizar la seguridad ciudadana y evitar la causación de daños contra la propiedad y demás bienes.

La no aceptación por parte del Ayuntamiento de Crevillente de la recomendación emitida, aportando para ello las justificaciones que estimó pertinentes, determinaron el cierre del expediente de queja.

Por último, el titular del expediente de queja nº 092422 manifestaba en su escrito que, debido a las inundaciones provocadas por las lluvias en la Plaza Eduardo Trives, plaza que no se halla pavimentada, se producen filtraciones en el garaje del edificio situado en sus inmediaciones, ocasionando desperfectos, como, por ejemplo, el deterioro de las paredes. La comunidad de vecinos manifestaba que habían intentado ponerse en contacto con el Ayuntamiento de Guardamar del Segura para exponer el problema suscitado, sin que hasta la fecha hubieran recibido una respuesta expresa.

El Ayuntamiento de Guardamar del Segura, tras varios requerimientos, nos remitió informe de la arquitecta municipal, en el que se indica que, efectivamente, la plaza Eduardo Trives no se encuentra pavimentada, aunque ello no debe suponer ningún problema cuando llueve de forma normal al disponer de elementos de evacuación hacia la calle suficientemente dimensionados para evitar la acumulación de agua; además, se señalaba en dicho informe que el Ayuntamiento, ante las diversas peticiones de los vecinos en relación con el problema indicado, sobre todo, cuando llueve torrencialmente, ha acometido obras que ha conllevado la realización de una área de evacuación superior a la ya existente, para reducir posibles problemas en caso de fuertes lluvias.

Recibido el citado informe, le dimos traslado del mismo a los promotores de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentasen escrito de alegaciones; en este sentido, los interesados presentaron escrito en el que se reiteraban las manifestaciones vertidas en el escrito inicial de queja, y se insistía y hacía hincapié en que el Ayuntamiento continuaba sin contestar los escritos que ante el mismo se presentan, y además, a la hora de emitir el informe que les había sido remitido, no se habían dignado en visitar los daños por ellos denunciados.

En relación con esta cuestión de forma, relativa a la falta de contestación a los escritos de los ciudadanos, recordamos en nuestra resolución las obligaciones que, en aplicación de la legislación vigente, corresponden a las Administraciones a la hora de dar contestación en tiempo y forma a los escritos de los ciudadanos.

Por otro lado, respecto la cuestión de fondo, recordamos que nuestra Comunidad es una de las regiones españolas más afectada por el riesgo de inundación dadas las especiales condiciones morfológicas y climatológicas del territorio. Precisamente por ello, y aunque los fenómenos de la naturaleza son impredecibles con total exactitud en cuanto a sus extensión y efectos, esta Institución entendió que las medidas preventivas son

absolutamente necesarias e imprescindibles para minorar las perniciosas consecuencias que las inundaciones tienen para la vida y el patrimonio de los ciudadanos.

Por ello, aunque en el informe de la técnico municipal se recogía que la infraestructura de evacuación de aguas pluviales de la Plaza Eduardo Trives es la adecuada, lo que no debe suponer ningún problema cuando llueve de forma normal al disponer de elementos de evacuación hacia la calle, recordamos que tales condiciones en nuestra Comunidad Autónoma vienen a ser la excepción a la regla general constituida por las lluvias torrenciales que se suelen producir, sobre todo, durante el otoño, donde se produce de forma reiterada el fenómeno conocido como "gota fría", dadas las especiales condiciones morfológicas y climatológicas de nuestro territorio; consecuencia de ello es que las infraestructuras públicas al aire libre deben tomar en consideración, a la hora de su diseño, estas circunstancias meteorológicas.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Guardamar del Segura que, en situaciones como la analizada, extremase al máximo los deberes legales que se derivan de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición y de los artículos 42 y siguientes de Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y que, en su consecuencia, procediese a resolver expresamente los escritos presentados por los promotores de la queja, motivando el sentido de la resolución, y decidiendo cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, se hubieran planteado.

Asimismo, recomendamos que, dentro de su ámbito competencial, desarrollasen y llevasen a cabo, cuanto antes, las actuaciones necesarias para que dicha infraestructura pública -la Plaza Eduardo Trives- se adecuase no sólo a las condiciones normales de lluvia -que son la excepción- sino a los episodios torrenciales de lluvia que vienen a constituir le regla general en nuestro territorio.

Por últimos, recomendamos que, por los servicios técnicos municipales, se visitasen las áreas afectadas, denunciadas por los promotores de la queja, y, en su caso, se determinase, la existencia o inexistencia de responsabilidad patrimonial dimanante del estado estructural de la Plaza Eduardo Trives.

La no aceptación por parte del Ayuntamiento de Guardamar del Segura de la recomendación emitida, aportando para ello las justificaciones que estimó pertinentes, determinaron el cierre del expediente de queja.

4. Ordenación y control del tráfico urbano

4.1. Ordenación del tráfico urbano

En el expediente de queja nº 100393 el interesado manifiesta que la Calle Virgen de los Ángeles de la localidad de Albal había sido transformada en calle semipeatonal, dentro del Plan 2.000 propulsado por el Gobierno de la Nación. Según señalaba, con dicha

transformación habían desaparecido las aceras y, en su lugar, se habían señalizado de distinto color la carretera del pavimento peatonal, no existiendo bordillos ni desniveles que dividieran ambas partes.

Del mismo modo, señalaba que, en dicha calle, se permite estacionar de 20:00h a 8:00h y los vecinos se encuentran muchas veces los coches prácticamente pegados a las fachadas de las viviendas, lo que dificulta el acceso a las mismas y, además, les resulta imposible transitar por las aceras, agravándose esta situación cuando se trata de personas con discapacidad.

Además, el interesado insistía en que para circular por dicha calle, los vehículos deben ocupar parte de la acera opuesta a la que están estacionados el resto de vehículos, debido a la estrechez de la calle, lo que puede provocar que los vecinos, al salir de sus viviendas, puedan ser atropellados.

El promotor del expediente de queja señalaba que, antes de la apertura de la calle, tras las obras realizadas, los vecinos de la zona fueron citados por el Sr. Alcalde del Ayuntamiento de Albal. En dicha reunión, según el promotor de la queja, se hizo caso omiso de las reclamaciones de los vecinos.

Por último, señalaba el interesado que, el pasado mes de enero, presentó escrito ante el Ayuntamiento y que, hasta la fecha de presentar el escrito inicial de queja ante esta Institución, no había obtenido respuesta expresa.

En la comunicación remitida, el Ayuntamiento de Albal nos informaba, entre otras cuestiones, que la remodelación expuesta fue consecuencia de los estudios realizados por los técnicos municipales, los cuales adoptaron la solución que entendieron que mejor permitía cohonestar los intereses en juego y, en especial, las necesidades de aparcamiento existentes en la zona.

Asimismo, en su escrito, la Administración recordaba que la ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas es una competencia de titularidad estrictamente municipal, siendo las medidas que se pueden tomar, adoptadas en el ejercicio de competencias propias de la Administración local.

En relación con el objeto del presente expediente de queja, entendimos que eran dos las cuestiones que, en realidad, se planteaban y que debían ser analizadas por separado.

En primer lugar, el expediente de queja planteaba la discrepancia que el promotor del mismo manifestaba en relación con las decisiones adoptadas en la ordenación del tráfico en la calle Virgen de los Ángeles de ese municipio. En relación con esta cuestión, y en la medida en la que dichas decisiones fueron adoptadas por el Ayuntamiento en ejercicio de sus competencias de autoorganización y a la luz de los informes realizados por los servicios técnicos municipales, esta Institución señaló, que no es función del Síndic de Greuges intervenir en el ejercicio de la potestad de autoorganización que corresponde a los entes locales.

En este sentido, por lo demás, debe tenerse presente que las conclusiones que sirvieron de base a las decisiones adoptadas encuentran su origen en los informes realizados por empleados públicos en el ejercicio de sus funciones y gozan "a priori" de un amplio margen de credibilidad por su objetiva imparcialidad, según vienen reiterando los Tribunales de Justicia respecto de los informes emitidos por los funcionarios públicos, por lo que para desvirtuar o contradecir lo sostenido en el informe técnico municipal sería necesario que se aportara al expediente otro informe técnico contradictorio.

Junto a esta primera cuestión, sin embargo, el presente expediente de queja ponía de manifiesto la denuncia realizada por el interesado acerca de los peligros que se derivan para la integridad de los peatones como consecuencia de la práctica de los conductores de invadir la acera a la hora de realizar los estacionamientos, lo que provoca que los vecinos no puedan acceder a sus viviendas o a la vía pública o, lo que es más peligroso, que el resto de coches que circulan por la vía deban invadir la acera contraria para esquivar a los coches estacionados. En este sentido, y para confirmar las denuncias, el interesado aportaba abundante información fotográfica para confirmar dicha situación.

En relación con esta cuestión, consideramos preciso destacar que el art. 7 del Real Decreto legislativo 339/1990, de 2 de marzo, mediante el cual se aprueba el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, atribuye a los municipios las competencias en materia de regulación y vigilancia del tráfico urbano, al establecer que:

"(...) se atribuyen a los municipios, en el ámbito de esta ley, las siguientes competencias:

a) La ordenación y el control del tráfico en las vías urbanas de su titularidad, como la vigilancia de estas mediante agentes propios, la denuncia de las infracciones que se cometan y la sanción de estas cuando no esté expresamente atribuida a otra administración.

b) La regulación, mediante ordenanza municipal de circulación, de los usos de las vías urbanas, haciendo compatible la equitativa distribución de los aparcamientos entre todos los usuarios con la necesaria fluidez del tráfico rodado y con el uso de las calles por parte de los peatones, así como el establecimiento de medidas de estacionamiento limitado con el fin de garantizar la rotación de los aparcamientos, prestando una especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad que tienen reducida su movilidad y que utilicen vehículos, todo ello con el fin de favorecer su integración social.

c) La inmovilización de los vehículos en vías urbanas cuando no se encuentren provistos del título que habilite el estacionamiento en zonas limitadas en tiempo o excedan la autorización concedida hasta que se consiga la identificación de su conductor.

La retirada de los vehículos de las vías urbanas y su posterior depósito cuando obstaculicen o dificulten la circulación o impliquen un peligro para ésta o se encuentren incorrectamente aparcados en las zonas de estacionamiento restringido, en las condiciones previstas para la inmovilización en este mismo artículo".

Con el objeto de cumplir estas competencias, la normativa sobre tráfico atribuye a los agentes de la autoridad encargados de su ejercicio varios instrumentos, como son, por ejemplo, los contenidos en el art. 71 del texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, que determinan que *"la Administración podrá retirar el vehículo, entre otros, en los casos en que constituya peligro o cause graves perturbaciones a la circulación de vehículos y peatones"* o en el art. 292 bis del Código de Circulación, que *"posibilita la inmovilización de un vehículo estacionado de forma antirreglamentaria solamente cuando no perturbe gravemente la circulación".*

De las disposiciones trascritas se deduce, pues, que, de acuerdo con el sistema normativo establecido en materia de tráfico, corresponde a los municipios asegurar el adecuado uso de las vías urbanas, garantizar la existencia de aparcamiento y el uso para los viandantes de las calles y velar por el adecuado cumplimiento de las normas de tráfico, e imponer sanciones y adoptar las medidas cautelares que resulten pertinentes de acuerdo con la legislación vigente.

No obstante ello, de la lectura de los documentos obrantes en el expediente, se deducía que el cumplimiento de estas obligaciones por parte de esa Administración no resultaba enteramente satisfactoria, al menos en cuanto a los resultados obtenidos, dado que suele ser frecuente que en la vía referida aparquen gran cantidad de vehículos, ignorando las prohibiciones existentes, como se deducía de las fotografías aportadas por el interesado.

En este sentido, entendimos que esta Institución no podía entrar a valorar la idoneidad de las soluciones a adoptar para paliar el problema planteado, al ser éstas cuestiones que deben ser valoradas por la Administración implicada, puesto que no resulta necesario del Síndic de Greuges suplantar la capacidad de autoorganización que, dentro del ámbito de sus competencias, corresponde a las entidades locales. Por el contrario, éstas deben gozar de plena libertad a la hora de planificar las medidas encaminadas a satisfacer las obligaciones y ejercer las competencias que les vienen atribuidas por Ley, siendo competencia de esta Institución, eso sí, detectar y poner de manifiesto aquellas actuaciones que, entrando en el ámbito de aquéllas, lesionen los derechos constitucionales o estatutarios de los ciudadanos, reclamando al mismo tiempo, en defensa de estos, una actividad administrativa tendente a su solución.

Atendiendo a las consideraciones expuestas, y en relación con el ejercicio de las competencias que le están atribuidas en materia de ordenación y control del tráfico urbano, se formuló al Ayuntamiento de Albal la recomendación de que adoptase todas las medidas presupuestarias y organizativas que resultasen pertinentes para mejorar las condiciones del tráfico urbano actualmente existentes, especialmente en aquello relativo al estacionamiento de los vehículos en la calle Virgen de los Ángeles.

En el momento de redactar el presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que la Administración afectada nos informe sobre la aceptación de la recomendación emitida o, en su caso, de las razones que estime concurrentes para no aceptarla.

Por otro lado, en el expediente de queja nº 107038, la interesada denunciaba la pasividad municipal frente a las reiteradas infracciones que de la normativa sobre circulación de vehículos se producen en la inmediaciones de los centros escolares y las instalaciones deportivas en el municipio de Vila-real. En concreto, la interesada reseñaba especialmente el caso de los aparcamientos en doble fila.

En la comunicación recibida, la Administración nos remitía el informe elaborado al efecto por la Policía local. En este informe, tras reseñarse el marco normativo y las funciones que, en virtud del mismo, tienen atribuidos el Cuerpo de Policía Local, se comunicaba que para cumplir dichas funciones se creó una Unidad de Tráfico, compuesta por ocho agentes motoristas, encargados de forma exclusiva de la vigilancia del tráfico. Asimismo, se habían establecido en varias ocasiones, órdenes de vigilancia de doble fila en diferentes puntos de la ciudad y diariamente se cubrían las entradas y salidas de los alumnos de los centros escolares y las más importantes aglomeraciones de personas y vehículos en eventos deportivos.

Del mismo modo, se informaba que, en el año 2009, se habían impuesto un total de 7083 denuncias, de las cuales 331 correspondieron a infracciones relacionadas con la doble fila. En el año 2010 y hasta la fecha del informe (9 de septiembre) se habían impuesto un total de 4747 denuncias, de las cuales un total de 241 correspondieron a infracciones relacionadas con los aparcamientos en doble fila.

Analizados estos antecedentes, consideramos que el presente expediente planteaba la cuestión del estado de control del tráfico y, especialmente, de las infracciones que cometen los conductores en el casco urbano del municipio de Vila-real, especialmente, en las inmediaciones de las instalaciones deportivas y escolares.

En relación con esta cuestión, mientras que la interesada entendía que, de la experiencia, se extrae la visión de que la actuación administrativa para sancionar y paliar los comportamientos infracciones resultan insuficientes, la Administración aportaba datos que pretendían poner de manifiesto el esfuerzo realizado en este sentido.

En relación con esta cuestión, procedimos a recordar las disposiciones aplicables en la materia, expuestas al hilo del análisis de la anterior queja. De las disposiciones trascritas se deducía, pues, que, de acuerdo con el sistema normativo establecido en materia de tráfico, corresponde a los municipios asegurar el adecuado uso de las vías urbanas, garantizar la existencia de aparcamiento y el uso para los viandantes de las calles y velar por el adecuado cumplimiento de las normas de tráfico, e imponer sanciones y adoptar las medidas cautelares que resulten pertinentes de acuerdo con la legislación vigente.

En este sentido, esta Institución no pudo sino valorar como positivas las medidas adoptadas hasta el momento por la Administración, si bien consideramos que también resultaba preciso intensificar las mismas, ante las denuncias presentadas por los interesados, especialmente en aquellas zonas que puedan aparecer como conflictivas.

En virtud de todo cuanto antecede, sugerimos Ayuntamiento de Vila-real, en relación con el ejercicio de las competencias que tiene atribuidas en materia de ordenación y control del tráfico urbano, que adoptase todas las medidas presupuestarias y organizativas que resultasen pertinentes para mejorar las condiciones del tráfico urbano actualmente existentes, especialmente en lo relativo al estacionamiento de vehículos en doble fila.

En el momento de redactar el presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que el Ayuntamiento nos informe sobre la aceptación de la recomendación emitida o, en su caso, de las razones que estime concurrentes para no aceptarla.

4.2. Expedientes sancionadores

El titular del expediente de queja referenciado con el nº 093387 indicaba que el Ayuntamiento de Vinaròs tramitó un expediente sancionador de tráfico por una presunta infracción de las normas de estacionamiento, cometida por un vehículo que era propiedad de la empresa a la que representa, que se dedica al alquiler de vehículos.

Requerida por el Ayuntamiento, la empresa procedió a facilitar los datos de la empresa arrendataria de dicho vehículo. Sin embargo, el interesado señalaba que el Ayuntamiento de Vinaròs dictó finalmente resolución sancionadora en la que se les sancionaba a ellos (y no a la empresa arrendataria) por la comisión de la citada infracción.

En la comunicación remitida, el Ayuntamiento de Vinarós nos decía que el expediente sancionador referenciado se inició por denuncia de agente de la autoridad el día 17 de diciembre de 2007 contra el vehículo por estacionar en una parada de autobuses. Consultada la base de datos de tráfico, aparecía como titular del citado vehículo la mercantil a la que representaba el promotor del expediente, motivo por el que se le notificó a ésta la incoación del citado expediente sancionador en fecha 31 de marzo de 2008 y se le solicitó para que comunicará al Negociado de sanciones el nombre y dirección del conductor, en caso de ser la misma, indicándole que, de no hacerlo, se iniciaría expediente sancionador contra el mismo en el seno del mismo procedimiento.

Según señalaba la Administración en su informe, *"(...) en el negociado de sanciones no consta la presentación de comunicación o alegación alguna por el reclamante durante la tramitación del procedimiento sancionador (...)",* lo que conllevó la incoación del procedimiento sancionador y la imposición de la multa a la que hacía referencia el interesado en su escrito inicial de queja. Asimismo, se informaba que el interesado

procedió a presentar alegaciones contra dicha sanción, que fueron resueltas en sentido denegatorio, notificándosele dicho acuerdo en fecha 1 de julio de 2009.

De la lectura de los documentos que integran el expediente de queja, dedujimos que la tramitación del expediente sancionador de tráfico y la consiguiente imposición de la sanción de tráfico por estacionamiento ilegal, fue tramitado contra la empresa a la que representa el promotor del expediente de queja por no haber cumplido éste, según argumenta la Administración implicada, con el deber de identificar a la persona que conducía el vehículo en el momento de la comisión de la infracción. Ello llevó a la Administración, de acuerdo con la legislación vigente, a incoar contra él el procedimiento sancionador.

No obstante ello, el interesado, entre la documentación que presentó junto a su escrito inicial de queja, acompañaba copia del escrito presentado en el Registro de la Consejería de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid en fecha 17 de abril de 2008, escrito por el que procedía a identificar al conductor del vehículo.

De esta forma, resulta claro que el Ayuntamiento de Vinaròs debió entender cumplido, por parte de la empresa a la que representa el promotor del presente expediente de queja, el deber de identificar a la persona que conducía el vehículo en el momento de la comisión de la infracción y, por lo tanto, el expediente sancionador debería haberse dirigido contra ésta y no contra la empresa a la que representa el titular del expediente de queja.

En este sentido, y a los efectos de determinar la validez del escrito presentado por el interesado en la Conselleria de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid, tuvimos presente que el art. 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común es claro a la hora de establecer en su apartado cuarto que *"las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirijan a los órganos de las Administraciones públicas podrán presentarse:*

a) En los registros de los órganos administrativos a que se dirijan.
b) En los registros de cualquier órgano administrativo, que pertenezca a la Administración General del Estado, a la de cualquier Administración de las Comunidades Autónomas, o a la de alguna de las entidades que integran la Administración Local si, en este último caso, se hubiese suscrito el oportuno convenio.
c) En las oficinas de Correos, en la forma que reglamentariamente se establezca.
d) En las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España en el extranjero.
e) En cualquier otro que establezcan las disposiciones vigentes".

De la lectura del precepto trascrito, es claro que el Ayuntamiento de Vinaròs tuvo que haber dado validez al documento presentado por el interesado a los efectos de entender satisfecho el citado deber de identificación del conductor del vehículo en el momento de

comisión de la infracción y haber dirigido el expediente contra la persona objeto de la identificación.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Vinaròs que, a la vista del escrito presentado por el interesado en fecha 17 de abril de 2008 en el Registro de la Conselleria de Empleo y Mujer de la Comunidad de Madrid, dirigido al Negociado de Sanciones de ese Ayuntamiento, procediese a declarar la nulidad de la sanción impuesta en el procedimiento de referencia y a dar impulso al procedimiento sancionatorio que corresponda, a la vista del contenido del mismo.

En el informe por el que la Administración nos informaba sobre la aceptación o no de las recomendaciones realizadas, la misma no aceptó las recomendaciones emitidas, sin aportar empero argumentos que desvirtuasen las consideraciones realizadas, lo que determinó el cierre del expediente por no aceptación no justificada de la resolución del Síndic de Greuges.

Por otra parte, el promotor del expediente de queja nº 093394 nos refería que había solicitado al Ayuntamiento de Burriana la anulación de un expediente sancionador. Según señalaba en su escrito, el Ayuntamiento le había notificado la sanción, pero sin responder a sus alegaciones. Transcurrido el periodo de tiempo determinado legalmente, solicitó al Ayuntamiento la certificación de actos presuntos por un posible caso de silencio administrativo, comunicándonos que se le notificó por correo ordinario la modificación de la fecha de resolución de la sanción impuesta.

A la hora de resolver el presente expediente de queja, comenzamos por señalar que nos encontramos ante actos de naturaleza sancionadora y, por ende, restrictiva de derechos e intereses legítimos, frente a los cuales la jurisprudencia del Tribunal Supremo ha manifestado de forma pacífica y reiterada que deben mantenerse y preservarse las mismas garantías procedimentales que son de obligatoria observación en cualquier procedimiento de naturaleza penal.

Consecuencia de lo anterior es que los actos sancionadores deben estar debidamente motivados, al tratarse de actos que limitan derechos subjetivos o intereses legítimos, de conformidad con lo establecido en el artículo 54. 1. a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Esta exigencia nos llevó a considerar, en la resolución dictada al efecto, que la adecuada tutela de los derechos del ciudadano exigía que la Administración viniera obligada a facilitar, en primer lugar, la documentación solicitada por el mismo; en segundo lugar, a llevar un registro adecuado, por cuanto del informe municipal de desprende la no existencia de coordinación o armonización entre el registro municipal y el registro de sanciones; en tercer lugar, a formular la propuesta de resolución y otorgamiento de audiencia previa y en cuarto lugar, a no declarar la exigibilidad de la sanción impuesta en tanto el acto sancionador no hubiere alcanzado firmeza.

A la vista de las anteriores consideraciones, dirigimos al Ayuntamiento de Burriana las siguientes recomendaciones:

1.- Que los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos, como son, entre otros, los actos de naturaleza sancionadora, estén debidamente motivados, de conformidad con lo establecido en el artículo 54. 1. a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2.- Que en el supuesto que nos ocupa, se retrotraigan las actuaciones al trámite de la resolución de alegaciones deducidas por el promotor de la queja, en cuanto la actuación administrativa sancionadora llevada a cabo pudiera haber vulnerado el procedimiento legalmente establecido.

En su correspondiente contestación, por el que la Administración nos informaba de la aceptación o no de las recomendaciones emitidas, no se procedió a la aceptación de las mismas, lo que determinó el cierre del expediente por no aceptación justificada de la resolución.

Íntimamente unida al anterior expediente se presentaba la queja nº100018, en la que el mismo ciudadano se dirigió a esta Institución manifestando su disconformidad con las actuaciones practicadas por el Ayuntamiento de Burriana en relación con el cobro de la tasa por retirada del vehículo de la vía pública.

En relación con este motivo de reclamación, el interesado ya había sido el promotor del expediente de queja nº 091855. En este último expediente el interesado nos señalaba que el día 1 de marzo de 2009 se le impuso una sanción por estacionamiento incorrecto y que le fue retirado el vehículo por la grúa municipal; por estimar incorrecta la actuación llevada a cabo por la administración municipal solicitó, por escrito y de forma motivada, la devolución de la tasa satisfecha por la retirada del vehículo por la grúa y la anulación de la sanción indebidamente impuesta, y tras haber trascurrido más de tres meses de dicha solicitud, nos indicó que no había recibido respuesta alguna por parte del citado Ayuntamiento.

Dicho expediente fue tramitado y cerrado por esta Institución al entender que la actuación de la Administración fue correcta.

No obstante ello, en su nuevo escrito de queja, el promotor del expediente sustancialmente manifestaba que, después de estudiar detenidamente el informe remitido por el Ayuntamiento de Burriana, del mismo se desprendían varias incorrecciones y errores, respecto a la fecha: el Ayuntamiento se equivocaba al decir que el autor de la queja señaló el 1 de marzo de 2009, cuando según el interesado indicó claramente 2 de marzo de 2009.

Por lo demás, y según el autor de la queja, el Ayuntamiento obviaba su solicitud de certificación de actos presuntos de fecha 2 de julio de 2009, por un posible silencio administrativo.

En la comunicación remitida, el Ayuntamiento de Burriana nos informaba que no había existido el citado silencio administrativo, al haberse respetado los plazos marcados por la legislación vigente.

En relación con la retirada del vehículo, la Administración nos indicaba que ésta se produjo como consecuencia de la infracción de la normativa de tráfico y seguridad vial, constituyendo un supuesto contemplado en el art. 70 de la Ley de seguridad Vial para su retirada. En este sentido, se señalaba en el informe que la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasas por el Servicio Municipal de Retirada de Vehículos de la Vía Pública del Ayuntamiento de Burriana define, en su artículo 2, el objeto de dicha tasa como la retirada de la vía pública de aquellos vehículos que perturben, obstaculicen o entorpezcan la libre circulación o se hallen antirreglamentariamente aparcados o presumiblemente abandonados en la vía pública, con utilización de elementos o medios municipales o particulares por la Policía Municipal y la conducción de los mismos al recinto o depósito municipal para su custodia.

De esta forma, el hecho imponible viene establecido, según el artículo 3, en la retirada de los vehículos de la vía pública que se encuentren en la situación que refiere el anterior precepto.

A partir de estos preceptos, el Ayuntamiento entendía que el cobro de la tasa fue legal, al haberse dado el hecho imponible definido por la norma.

Puestos a resolver el presente expediente de queja, que se centra en la devolución de la tasa por retirada del vehículo del interesado de la vía pública, consideramos que la cuestión debía centrarse en determinar si en los hechos que integran el presente expediente, llegó efectivamente a producirse el hecho imponible que daría lugar al nacimiento de la tasa y, con ello, al derecho de la Administración a exigir su cobro.

Como bien argumentaba la Administración, el hecho imponible de la tasa de retirada de vehículos a motor se integra por la retirada de los vehículos de la vía pública que se encuentren en la situación a que refiere el anteriormente citado artículo 2 de la Ordenanza Fiscal Reguladora de la Tasas por el Servicio Municipal de Retirada de Vehículos de la Vía Pública del Ayuntamiento de Burriana.

En el caso que centra el presente expediente de queja, resultaba preciso destacar que era, cuanto menos, controvertido, que se hubiera producido el presupuesto que define el hecho imponible de la tasa, por cuanto que el vehículo fue retirado por estar, de acuerdo con la Policía Local, indebidamente aparcado, y dicha apreciación había sido recurrida por el interesado en vía administrativa.

En resumidas cuentas, pues, el hecho que determinaría el nacimiento de la obligación tributaria tal y como aparece definido por la norma que regula la tasa aplicada (aparcamiento indebido) se encontraba sometido a discusión en el seno de un procedimiento administrativo, objeto del expediente de queja nº 093394, expuesto con anterioridad, en el que se había recomendado por el Síndic de Greuges *"que en el supuesto que nos ocupa, se retrotraigan las actuaciones al trámite de la resolución de alegaciones deducidas por el promotor de la queja, en cuanto la actuación administrativa sancionadora llevada a cabo pudiera haber vulnerado el procedimiento legalmente establecido".*

A la vista de cuanto antecede, pues, resultaba evidente que la resolución del objeto del presente expediente de queja se encontraba condicionado a la resolución que, a su vez, se diese a la reclamación realizada por el ciudadano sobre la multa impuesta por aparcamiento indebido, en la medida en la que calificación definitiva de dicho aparcamiento como indebido constituye el elemento que integra el hecho imponible de la tasa, dependiendo por ello la legalidad de la exacción de ésta, de la correcta calificación de aquélla. Encontrándose pendiente el pronunciamiento de esa Administración sobre este hecho previo (pues de acuerdo con nuestra recomendación, debiera producirse la retrotracción del procedimiento y su nuevo impulso), la solución de la cuestión objeto del presente expediente, debía quedar diferida a la previa resolución de aquella cuestión y resolverse en función de lo que en aquél procedimiento se decida.

En virtud de todo cuanto antecede, se recomendó al Ayuntamiento de Burriana que, teniendo en cuenta la recomendación emitida por esta Institución en el seno del expediente de queja referenciado con el nº 093394, resolviese en su momento el presente expediente en función de lo que en aquél se decidiera, procediendo, en su caso, a la devolución de la tasa cobrada si se produjese la anulación de aquella sanción, por inexistencia de hecho imponible.

La notificación realizada por la Administración sobre la no aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja por no aceptación justificada de la resolución emitida.

Por otra parte, el titular del expediente de queja nº 091865 se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escrito presentado ante el Excmo. Ayuntamiento de Denia con fecha 20 de junio de 2009, había vuelto a denunciar las actividades de carga y descarga que se realizaban en la vía pública a las 6 de la madrugada.

En contestación a nuestra petición de informe, el Excmo. Ayuntamiento de Denia nos exponía que *"(...) con fecha 20 de julio de 2009 se realiza informe policial en el que se indica que se ha llevado a cabo un control de verificación de las molestias denunciadas entre los días 15 al 18 de julio de 2009, con el siguiente resultado:*

- El día 15 de julio de 2009, a las 6:08 horas hasta las 6:20 horas se realizan tareas de carga en un camión propiedad del denunciado.

- El día 16 de julio de 2009, a las 6:10 horas no se observa ninguna actividad.

- El día 17 de julio de 2009, a las 6:07 horas hasta las 6:29 horas, se realizan tareas de carga y descarga en un camión propiedad del denunciado, realizándose un control desde el domicilio del denunciante.

- El mismo informe añade que se observa la existencia de cámaras frigoríficas donde guardan frutas y verduras de manera considerable (...) a la vista del informe indicado se remite copia del mismo al departamento de aperturas para la adopción de las medidas que resulten procedentes en cuanto a la realización de una actividad sin licencia (...).”

Así las cosas, en el caso que nos ocupaba nos encontrábamos ante el ejercicio de una actividad –almacén de frutas y verduras con operaciones de carga y descarga en la vía pública- que todavía no había obtenido la preceptiva licencia de apertura y, en consecuencia, el establecimiento no estaba autorizado para funcionar.

En este sentido, recordamos a la Administración que la imposibilidad de ejercer la actividad con anterioridad a la obtención de la licencia de apertura se encuentra prevista en el art. 63.1 de la referida Ley valenciana 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental. En este sentido, insistimos en que la finalidad de dicho precepto radica en impedir el ejercicio de actividades molestas sin haber comprobado, con carácter previo a su funcionamiento, que las medidas correctoras impuestas son eficaces y que no se generan ruidos a los vecinos colindantes.

Por último, destacamos que el art. 93.2 de la repetida Ley 2/2006 establece que, previa audiencia al interesado, y atendiendo al principio de proporcionalidad, el Ayuntamiento podrá acordar las medidas provisionales de suspensión temporal, total o parcial, del instrumento de intervención, o de la actividad o proyecto en ejecución; la parada o clausura temporal, parcial o total de locales o instalaciones; el precintado de aparatos o equipos o la retirada de productos; la exigencia de fianza o, finalmente, la imposición de medidas de corrección, seguridad o control que impidan la continuidad en la producción del riesgo o del daño.

En virtud de todo cuanto antecede, recomendamos al Excmo. Ayuntamiento de Denia que, teniendo en cuenta que el almacén de frutas y verduras estaba funcionando sin haber obtenido la licencia de apertura, se adoptasen las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas que injustamente está padeciendo el autor de la queja.

El expediente de queja fue cerrado, al no aceptar la Administración implicada las recomendaciones formuladas, por no estimar oportuno la incoación de expediente sancionador en el presente supuesto.

Por último, el promotor del expediente de queja nº 091889 remitió escrito a esta Institución en el que manifestaba que el Ayuntamiento de Corberá le había girado tasa

por señalización de una plaza de vado para discapacitado y que, pese a haber solicitado al Ayuntamiento la anulación de dicho pago, así como la improcedencia del mismo, esa administración municipal hasta la fecha no había adoptado resolución alguna.

En su informe, el Ayuntamiento de Corbera nos refería que el vado por discapacidad se aplicaba desde el año 2006 hasta el año 2007, fecha en que la interesada solicitó la baja; y que, en consecuencia, el importe liquidado por vado se correspondía con esos dos años referidos; entendía, en relación con ellos, que no procedía la devolución solicitada por improcedencia de su liquidación, al no contemplar el Ayuntamiento ninguna bonificación o exención para el supuesto de vados otorgados a personas que pudieran reunir algún grado de discapacidad.

Tal y como señalamos en la resolución emitida, en el presente expediente de queja, el objeto quedaba delimitado, por una parte, al cumplimiento de la obligación de resolver respecto de los escritos presentados por la interesada.

En relación con esta cuestión, y dado que el Ayuntamiento no había puesto en cuestión la recepción de los citados escritos, en tanto en cuanto no nos informaba al respecto, presumimos que el mismo fue efectivamente presentado y que se había incumplido la obligación de resolver.

En segundo lugar, y atendiendo a la parte o núcleo sustantivo de dicho incumplimiento, destacamos que la legislación que regula la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, tanto estatal como autonómica, establece en su articulado que los ayuntamientos estarán obligados a reservar plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida junto a su centro de trabajo y domicilio, al objeto de que las personas en situación de movilidad reducida que lo necesiten puedan estacionar su vehículo sin verse obligadas a efectuar largos desplazamientos.

En esa misma normativa se fijan las especificaciones concretas que contemplarán, como mínimo, dichas normativas municipales, las cuales se relacionaban en la resolución de referencia.

A la vista de estos antecedentese, recordamos al Ayuntamiento de Corbera el deber legal de dar contestación expresa a la interesada en relación con el contenido de los escritos reiteradamente presentados ante esa administración municipal, pronunciándose sobre lo solicitado.

Asimismo, se le recomendó que regulase la promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas y que, en tal sentido, adoptese las iniciativas oportunas para la elaboración y posterior aprobación de las normativas que permitan a las personas en situación de movilidad reducida que lo necesiten, estacionar su vehículo sin verse obligadas a efectuar largos desplazamientos, entre las cuales, se encuentra la reserva de plazas de aparcamiento para personas en situación de movilidad reducida junto a su centro de trabajo y domicilio, y que dichas reservas de espacio público no queden sujetas a carga tributaria alguna.

El informe del Ayuntamiento de Corbera, reiterándose en las consideraciones sostenidas en el informe inicial sobre la improcedencia de la devolución de las tasas de vado abonadas, determinó el cierre del expediente de queja por no aceptación justificada de nuestras recomendaciones por parte del Ayuntamiento.

5. Bienes municipales

El promotor del expediente de queja nº 105289 se dirigió a esta Institución manifestando que había solicitado ante el Excmo. Ayuntamiento de Castalla que se le permitiera mantener fijo el vallado de la terraza durante el horario de mercado o mercadillos que se instalen delante de su negocio en la temporada de terraza, ya que no molesta al tránsito de los peatones en ningún caso.

Asimismo, el autor de la queja expresaba su disconformidad con las razones expuestas por el ingeniero técnico industrial para no autorizar la permanencia de las mesas y sillas, ya que, por un lado, la ordenanza municipal no contempla expresamente el supuesto de retirada por mercadillos y, por otro, si actualmente existen puestos autorizados por el Ayuntamiento sobre el mismo espacio, se debe minorar el importe de la tasa, descontando los días en que no es posible ocuparla con las mesas y sillas.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos informe al Excmo. Ayuntamiento de Castalla y éste nos remitió otro informe ampliatorio emitido por el ingeniero técnico municipal en el que, entre otras cuestiones, se indicaba que *"(...) la superficie de que se trata está ocupada por los puestos del mercadillo los martes y los sábados, desde las 7 horas hasta las 15 horas aproximadamente, quedando libre el resto de la semana. Los vendedores que ocupan dicha superficie cuentan con las correspondientes licencias y autorizaciones por parte del Ayuntamiento, todo en base a la Ordenanza reguladora de la venta ambulante, autorizadas antes de la licencia de apertura de la cafetería (...) sería un agravio comparativo retirar la licencia concedida a los vendedores del mercado en beneficio del autor de la queja, que es lo que pretende (...)"*.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insistió en aclarar que *"(...) sólo pido al Ayuntamiento que reubique los puestos que quedan sobre mi terraza (nunca que los suprima) durante la temporada a una calle adyacente, o a cualquier otra en donde puedan continuar su trabajo los vendedores ambulantes (...)."*

Partiendo de estos hechos, la cuestión planteada en esta queja consistía en determinar si era posible compatibilizar sobre un mismo espacio físico de la vía pública una licencia para colorar mesas y sillas y una licencia para la instalación de un puesto de venta ambulante.

En el caso que nos ocupa, si los puestos del mercadillo que se colocan sobre la terraza del establecimiento del autor de la queja pudieran ser fácilmente trasladados o

reubicados a otro punto de la vía pública en la misma o en otra calle, sin perjuicio alguno para los vendedores ambulantes, el problema aquí planteado quedaría solucionado.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Castalla que, previa audiencia a los interesados, adoptase las medidas que considerase oportunas para tratar de compatibilizar al máximo el uso de la terraza con mesas y sillas y la colocación de los puestos del mercadillo.

El informe del Ayuntamiento de Castalla, reiterándose en las consideraciones sostenidas en el informe inicial, determinó el cierre del expediente de queja por no aceptación justificada de nuestras recomendaciones por parte del Ayuntamiento.

Por otra parte, la promotora del expediente de queja nº 091968 se dirigió a esta Institución manifestando su disconformidad con la desafectación del tramo del camino público que transcurre entre determinadas parcelas del Polígono 3 del término municipal de Pinoso, aportando un informe técnico elaborado por un arquitecto en el que se exponen las razones del desacuerdo.

Admitida a trámite la queja, solicitamos al Excmo. Ayuntamiento de Pinoso que nos remitiera una copia de los informes, técnico y jurídico, emitidos por los servicios municipales para rebatir las conclusiones del informe pericial aportado por la autora de la queja.

En contestación a nuestro requerimiento de información, el Ayuntamiento nos remitió distintos documentos integrantes del expediente administrativo entre los que no se encontraba, salvo error u omisión por nuestra parte, ningún informe técnico específico que se hubiera redactado para desvirtuar las conclusiones del informe pericial elaborado a petición de la autora de la queja.

Examinada la documentación municipal, pudimos comprobar que dicho informe pericial, cuyo objeto es demostrar la inexistencia de interés público que justifique la actuación municipal, fue adjuntado al recurso de reposición presentado el 31 de octubre de 2008 por la autora de la queja contra el acuerdo plenario de fecha 30 de septiembre de 2008 por el que se acuerda la mencionada desafectación.

El posterior acuerdo plenario de 25 de noviembre de 2008, desestimatorio del recurso de reposición, omite pronunciarse sobre las consideraciones efectuadas en el informe pericial aportado por la autora de la queja, en el que, entre otras cuestiones, el arquitecto afirma lo siguiente:

"(...) de la visita de inspección realizada a los terrenos –efectuada conjuntamente con cualificada representación municipal, los propios interesados y el vecino que solicita la desafectación, cabe sacar las siguientes conclusiones: (...) en cuanto a la seguridad vial, antes bien, se puede producir el efecto contrario, al concentrar en un tramo de camino asfaltado principal de unos 80 metros de longitud (Camino de la Casa Amorós)

el tráfico propio y el añadido por el desvío, con el agravante de que éste último está compuesto básicamente por peatones o trabajadores que tendrán que dar un gran rodeo para acceder a los campos que van a quedar incomunicados directamente (...) la superficie del camino desviado es tres veces superior a la del tramo que se pretende desafectar. No parece de interés público por parte municipal el hecho de aumentar la superficie de viales, puesto que conlleva el deber de su mantenimiento (...).”

Así las cosas, si bien era cierto que el Ayuntamiento había contestado al recurso de reposición presentado por la autora de la queja, no lo era menos que, por error u omisión, nada se indicaba en el acuerdo plenario de 25 de noviembre de 2008 sobre el informe pericial aportado.

En la resolución que emitimos en el presente expediente de queja recordamos que no sólo se debe dictar una resolución expresa en contestación al recurso de reposición presentado, sino que esa resolución también debe ser congruente, es decir, debe dar cumplida respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas por la recurrente y, en este caso, no se había contestado a las consideraciones efectuadas en el informe pericial adjuntado al recurso de reposición.

Desde esta perspectiva, esta Institución no pudo sino recordar, una vez más, 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 todas las cuestiones planteadas en 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 virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Pinoso que, en relación a las consideraciones efectuadas en el informe pericial adjuntado al recurso de reposición, se dictase resolución motivada expresa en contestación a lo indicado en dicho informe.

El informe del Ayuntamiento de Pinoso, reiterándose en las consideraciones sostenidas en el informe inicial, determinó el cierre del expediente de queja por no aceptación justificada de nuestras recomendaciones.

6. Régimen Jurídico: ciudadanía y buena administración

La Constitución Española de 1978 no consagra como tal un *“derecho a la buena Administración”* en los términos en que se hace en el artículo 41 de la Carta Europea de Derechos Fundamentales, que nos ofrece una detallada descripción del contenido de este *“derecho de derechos”* al establecer que toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos (de la Unión Europea) traten sus asuntos de forma

imparcial y equitativamente, y dentro de un plazo razonable. Y ello supondrá, resumiendo el precepto, el derecho a ser oídos antes de que se adopten medidas que le resulten desfavorables, a acceder a los expedientes que le conciernan, a que la Administración motive sus decisiones, a que sean reparados los daños que le sean causados y a utilizar a su elección una de las lenguas y ser contestado en cualquiera de las lenguas "oficiales".

Según se desprende fácilmente de esta redacción, la formulación del derecho tiene sus raices, sin duda, en una concepción del ciudadano enfrentado a un Poder o a una Administración que ha dejado de ser un aparato concebido para controlarlo, al que estaba sometido gracias a sus fenomenales privilegios y prerrogativas. El ciudadano ya no es un sujeto inerme e indefenso frente a ese Poder que, a su vez, se ha ido humanizando y adquiriendo dimensiones de instrumento al servicio objetivo del interés general, ordenado a la realización de la justicia y convirtiéndose en un elemento esencial para mejorar de forma permanente e integrar las condiciones de vida de la ciudadanía.

Como hemos dicho, la Constitución Española no contiene un precepto en el que este derecho quede formulado, pero, sin ninguna duda, sus "mimbres" están afirmados de manera rotunda en la Norma Fundamental y en la legislación de desarrollo.

Por su parte, el artículo 103 de la Carta Magna afirma, sin ninguna fisura, el principio de eficacia y el principio de servicio al interés general como fin primordial de este complejo organizativo que es la Administración Pública; el artículo 105 establece el derecho de acceso a archivos y registros y el derecho a la audiencia; y el artículo 106, el derecho a ser indemnizados.

Pero, además, y esto tiene una gran importancia en la labor y cumplimiento de su misión por parte del Síndic de Greuges, el nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en su artículo 8 dispone que toda la ciudadanía valenciana es titular de los derechos reconocidos en el ordenamiento de la Unión Europea y en el artículo 9 dispone *"(...) sin perjuicio de lo que dispone la legislación básica del Estado, una Ley de Les Corts regulará el derecho a una buena administración (...)"*.

No se define posteriormente, como en otras normas estatutarias, en qué consiste ese derecho a la buena administración pero, evidentemente, velar por su disfrute y, sobre todo, por su reforzamiento y su difusión e inmersión cada vez más profunda en la actuación de las Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana, será una de las misiones más importantes del Síndic de Greuges.

En unos casos, este derecho a una buena administración estará conectado con el ámbito de los principios rectores de la actuación pública; en otros casos, se mostrará como un auténtico derecho subjetivo al estar conectado a un procedimiento concreto o al venir referido a una debida actuación administrativa de promoción de otros derechos como el de la participación ciudadana.

Pero, además, no siempre estará directamente ligado a un juicio de legalidad de la actuación administrativa; en muchos casos ese derecho a una buena administración podría requerir de la Institución ir más allá de esa mera legalidad si detectara que una norma conduce a una situación injusta y que pudiera entenderse, en consecuencia, como una *"mala administración"*.

Como ya se ha expresado por otras Instituciones, este derecho de nueva formulación, el derecho a una buena administración, puede convertirse, en definitiva, en la expresión general de la función de estas Instituciones y en su fundamental razón de ser aunque la garantía de este derecho no agote su cometido.

Bajo este epígrafe daremos cuenta de aquellas quejas que hacen referencia al derecho de petición que tienen las personas y la correlativa obligación administrativa de responder a sus escritos o solicitudes; el derecho a ser oídos antes de que se adopten resoluciones desfavorables que afecten a los derechos e intereses de las personas; el derecho de acceso a los registros y a obtener información de los archivos administrativos; el derecho de las personas a que le sean reparados los daños que pudieran ocasionarles alguna actuación pública y, finalmente, los derechos referidos a la participación pública en asuntos de la vida política, social y económica.

En este año 2010, se han presentado ante el Síndic de Greuges un total de 102, frente a las 78 quejas formuladas en 2009.

6.1. Derecho a recibir en plazo una contestación motivada y a obtener información

Hay un numeroso grupo de quejas presentadas en la Institución por la falta, tardía, incompleta o inmotivada respuesta de las distintas Administraciones a las diferentes solicitudes o escritos presentados por la ciudadanía, habiéndose detectado una reincidencia en la conducta de guardar silencio, que esta Institución ha venido rechazando reiteradamente.

Así, en el expediente nº 104424, el promotor de la queja se dirigió a esta Institución manifestando que, con fecha 08/02/2010, presentó escrito ante el Ayuntamiento de Aspe y que al no recibir respuesta, con fecha 12/03/2010 se dirigió a la Secretaría de la Alcaldía, comunicando la falta de respuesta, y pese al tiempo que había transcurrido, no había obtenido respuesta a dichos escritos.

Ante dicha situación, finalizada la tramitación de la queja, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Aspe que, en situaciones como la analizada, extremara al máximo los deberes legales que se derivan de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, y de los artículos 42 y siguientes de Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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

En la misma línea de falta de respuesta, el autor de la queja nº 104906, denunciaba los siguientes hechos:

- Que, en fecha 16/11/2000, la Dirección Territorial de la Conselleria de Territorio y Vivienda dictó resolución en un expediente sancionador, en la que impuso al autor de la queja una multa por valor de 210,35 €, por la comisión de dos infracciones.

- Que, contra la mencionada resolución, el interesado presentó un recurso extraordinario de revisión en fecha 08/04/2002, solicitando la anulación y alegando la caducidad del expediente sancionador.

- Que, en fecha 21/03/2003, se dictó resolución por el Director Territorial en el sentido de no admitir el citado recurso extraordinario de revisión, por no fundarse en ninguna de las causas taxativamente establecidas.

- Que, posteriormente, con fecha 14/03/2003, el promotor del presente expediente dirigió un escrito solicitando la nulidad de la resolución de fecha 16/11/2000. Sin embargo, al no obtenerse una respuesta expresa a este último escrito, el interesado nuevamente dirigió varios escritos recordatorios en fechas 27/04/2005, 20/01/2006, y 31/03/2006.

- Que, como respuestas a estos escritos, en fecha 11/04/2006 le comunicaron que la solicitud de revisión de oficio estaba siendo tramitada.

- Que, de esta forma, en fecha 20/03/2007, se declaró la inadmisión de la solicitud de revisión de oficio del 16/11/2000.

- Que, contra dicha resolución, el autor de la queja, con fecha 22/05/2007, interpuso un recurso de alzada ante la Conselleria de Territorio y Vivienda, aunque, no obstante, hasta la fecha no ha obtenido una respuesta expresa a ese escrito.

Ante ello, esta Institución recomendó a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que adoptara las medidas oportunas para que, en adelante, se dicte resolución expresa a los recursos formulados por los interesados, de conformidad con el artículo 42 y concordantes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y que, de no haberse llevado a cabo, se procediera a resolver expresamente el recurso de alzada formulado por el promotor de la queja, motivando el sentido de tal resolución, decidiendo cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, plantee el procedimiento, teniendo en cuenta todos los efectos jurídicos que se debían haber derivado de la resolución indicada, incluida la habilitación del plazo correspondiente para la interposición de acciones tanto en vía administrativa, si procede, como en vía jurisdiccional.

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

Igualmente, en la queja nº 105520, se planteaba por parte de los autores de la misma que, en fecha 18/11/2009, presentaron escrito ante el Ayuntamiento de Elda en el que solicitaban que se dedicara *"(...) una calle o espacio público a un Guardia Civil asesinado por ETA, oriundo de Elda. Pasados nueve meses de presentar la propuesta, el Ayuntamiento no ha contestado pese a que se trata de una acción encaminada a denunciar la lacra del terrorismo".*

Frente a la misma, esta Institución recomendó al Ayuntamiento de Elda la obligación de dar cumplimiento máximo a los deberes legales que se derivan de los artículos 43 y siguientes de Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, por el que se regula el derecho de petición, en el sentido de dar en el presente caso una contestación al peticionario que recoja *"al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano competente",* incorporando *"las razones y motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo".*

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

Hay que indicar que el incumplimiento de estas obligaciones son indudablemente un indicador de lo que hemos definido en otros lugares como *"mala administración"* y que esta Institución tiene el deber de combatir, aunque se vea en la obligación de reiterar una y otra vez, sus recomendaciones que, por otra parte, y de forma casi unánime, son aceptadas por las Administraciones a las que van dirigidas.

Un supuesto distinto se plantea cuando lo que la persona solicita de la Administración es el acceso a los archivos administrativos o a una gran cantidad de documentos cuya preparación supone en ocasiones un gran volumen de trabajo para la Administración, especialmente si son Ayuntamientos sin mucho personal a su servicio.

A este supuesto pertenece la queja planteada y tramitada con el nº 106141, en la que el promotor de la queja manifestaba que, pese a que de forma reiterada ha solicitado la expedición de determinadas certificaciones administrativas, así como el acceso a los archivos municipales en escrito de fecha 14/12/2009, en la que se adjuntaban los escritos de fecha 05/05/2004 y 17/05/2005, el Ayuntamiento de Elche, hasta la fecha, no ha dictado resolución alguna en virtud de la cual se expidiera la certificación solicitada y ni ha permitido el acceso a los archivos municipales solicitado.

Esta Institución es consciente de que el acceso a los archivos y registros no puede afectar a la eficacia de las administraciones. Y así se contempla en el artículo 37 de la mencionada Ley 30/1992. No obstante la aplicación de este límite, de acuerdo con la jurisprudencia, debe entenderse de manera restrictiva para no alterar el principio de transparencia administrativa y, en definitiva, debe encontrarse el equilibrio adecuado entre este derecho de acceso y de información con estos principios de transparencia y proporcionalidad.

Por todo ello, esta Institución recomendó al Ayuntamiento de Elche que facilitara al interesado la documentación contractual requerida, dando con ello eficacia y virtualidad al derecho que le asiste de acceder a la documentación contractual obrante en los expedientes administrativos que se encuentran terminados o finalizados.

El expediente se encuentra actualmente en trámite y, en su consecuencia, se está pendiente de que el Ayuntamiento de Elche nos remita informe sobre si acepta la citada recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla.

6.2. Derecho a no soportar los daños causados por una actuación u omisión de la Administración

Este derecho viene contemplado como una de las vertientes del llamado *"derecho a una buena administración"*, que viene también reconocido explícitamente en el artículo 106 de nuestra Constitución.

En este año 2010, se han presentado un total de 23 quejas en materia de responsabilidad patrimonial, en las que las personas afectadas nos trasladan su pretensión de que la Administración les reconozca un derecho a ser indemnizados ante una lesión sufrida en su persona o patrimonio por una actuación administrativa defectuosa o irregular o también por la omisión de una actuación debida.

En todos estos supuestos, el Síndic de Greuges recuerda a las Administraciones Públicas, reiteradamente, su obligación de tramitar y resolver estas reclamaciones dentro de los términos y con sujeción plena al procedimiento establecido para tramitarlas, señalando como prácticas a erradicar en la actuación administrativa su falta de tramitación, su inadmisión tacita, el retraso injustificado en resolver estas reclamaciones, las interrupciones en el procedimiento y la omisión de trámites esenciales.

Y todo ello, porque el procedimiento legalmente establecido y tramitado correctamente garantiza la posibilidad de investigar y establecer de forma clara los hechos y las circunstancias concurrentes hasta llegar a la conclusión de sí el ciudadano tiene derecho a ser indemnizado o no.

Así, en la queja nº 105397, la autora de la misma denunciaba que, debido al mal estado en que se encontraba la acera, sufrió una caída en la vía pública en el municipio de Altea; que dicha acera, fue reparada en fecha 15 de febrero de 2010 y que, como consecuencia de lo anterior, la interesada solicitó el resarcimiento de daños y perjuicios en concepto de responsabilidad patrimonial; no obstante, frente a dicha reclamación, hasta la fecha y a pesar del tiempo transcurrido, casi un año, no había obtenido una respuesta expresa.

Solicitado informe, el Ayuntamiento de Altea nos indicó que la mencionada petición de solicitud de responsabilidad patrimonial fue desestimada por silencio administrativo negativo.

Ante ello, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Altea que se admita a trámite la reclamación formulada por la promotora de la queja por los daños personales causados por la caída sufrida en el espacio público, instruyendo el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial, en el que se valore la concurrencia o no, de los presupuestos necesarios para reconocer o desestimar la existencia de la acción de responsabilidad, conforme al artículo 106.2 de la Constitución Española; en definitiva, que por ese Ayuntamiento se lleven a cabo las actuaciones procedentes para proseguir la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial hasta su resolución expresa, que deberá ser notificada debidamente al interesado.

El Ayuntamiento de Altea aceptó nuestros pronunciamientos, por lo que pusimos fin a nuestra intervención.

Por otra parte, en la queja nº 100380, se había reclamado la reparación o indemnización de los daños causados en la valla de su vivienda, sita en Alicante, como consecuencia del desprendimiento de una rama de un árbol situado en la vía pública, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

El Ayuntamiento de Alicante nos remitió un informe redactado por el ingeniero agrónomo municipal, indicándonos que había dado instrucciones al referido técnico para que se reuniera con el autor de la queja *"(...) al objeto de determinar el alcance real de los daños producidos, los cuales sería reparados por el Ayuntamiento (...)."*

Ante ello, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alicante que, lo antes posible, adoptara las medidas necesarias para reparar los desperfectos ocasionados en la vivienda del autor de la queja por la caída de una rama de un árbol situado en la vía pública. El expediente se encuentra cerrado al haberse aceptado los pronunciamientos expuestos.

En el mismo orden de cosas, analizamos la queja nº 105463, en la que la promotora de la misma nos indicaba lo siguiente:

- Que, en fecha 7 de noviembre de 2006, presentó una solicitud de reclamación de daños y perjuicios ante el Ayuntamiento de Monforte del Cid, tras sufrir una caída en la vía pública por el mal estado en que ésta se encontraba.

- Que, ante la citada denuncia, el Ayuntamiento de Monforte del Cid se limitó a realizar funciones de oficina registro y sellado de documentos, remitiéndolos a una empresa privada.

- Que, ante la falta de actuación por parte del Ayuntamiento de Monforte del Cid, en fecha 7 de septiembre de 2007, dirigió un escrito solicitando información acerca de qué ocurría con la tramitación del procedimiento de responsabilidad patrimonial.

- Que, a pesar de lo anterior, el Ayuntamiento de Monforte del Cid no emitió ningún comunicado, ni informe, es decir, no se le facilitó ninguna información.

- Que, ante la insistencia de la interesada, en fecha 5 de marzo de 2010, le remitieron carta que incorporaba la citada reclamación, indicándole que se estaban realizando las gestiones oportunas, y que debían ser los vecinos los que tenían que acudir a un abogado particular para reclamar los daños.

- Que, en este caso, el Ayuntamiento ni siquiera tramitó el expediente de responsabilidad patrimonial por daños y tampoco abrió expediente sancionador.

- Que, según indica la promotora del presente expediente, le informaron que se trataba de una obra subcontratada por el Ayuntamiento con una empresa privada y, por lo tanto, la responsabilidad no es del Ayuntamiento sino de la empresa contratista.

Tras su correspondiente tramitación, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Monforte del Cid que admitiera a trámite la reclamación formulada por la promotora de la queja por los daños personales causados por la caída sufrida en el espacio público, instruyendo el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial en el que se valore la concurrencia o no de los presupuestos necesarios para reconocer o desestimar la existencia de responsabilidad, conforme al artículo 106.2 de la Constitución Española.

Habiéndose aceptado el contenido de dicha resolución por parte del Ayuntamiento de Monforte del Cid, cerramos el expediente de queja.

En la misma línea, en la queja nº 104326, se denunciaba que "(...) desde 1991, en sucesivas ocasiones, se había dirigido al Ayuntamiento de la localidad manifestando en las correspondientes instancias el deterioro que las raíces del arbolado colindante con su propiedad estában originando en la misma, tales como fisuras en el muro que la circunda, así como grietas en el vaso de la piscina, con la consiguiente pérdida de su contenido y el gasto que esto origina".

Ante ello, sugerimos al Ayuntamiento de Ribarroja del Túria que valorase la conveniencia de instruir el correspondiente expediente de responsabilidad patrimonial de oficio, a fin de determinar la concurrencia o no de los presupuestos necesarios para reconocer o determinar la existencia de responsabilidad, conforme al artículo 106.2 de la Constitución Española, y tendente a resarcir, en su caso, los daños ocasionados al autor de la queja.

El Ayuntamiento de Ribarroja del Túria aceptó nuestros pronunciamientos, dándose por concluida nuestra intervención.

6.3. Derecho a la participación ciudadana

Otro de los derechos de las personas cuyo respeto integraría esa conducta exigible a las Administraciones Públicas que calificamos de *"buena administración",* es el derecho de participación ciudadana en la vida política, económica y social de la comunidad a la que pertenecemos.

Así, en la queja nº 091246, el presidente de una asociación de vecinos nos comunicaba que, en fecha 08/10/2009, presentó en el registro del Ayuntamiento de Cullera un escrito en el que solicitaba información sobre si la Concejalía de Cultura aprobaría alguna ayuda económica para dicha asociación; en el momento de presentar la queja, no habían recibido respuesta alguna respecto de la información solicitada, lo que consideraban que vulneraba su derecho de participación pública.

En base a lo anterior, recordamos al Ayuntamiento de Cullera su deber legal de contestar a todas las peticiones realizadas por las personas y, en relación con el tema concreto planteado, dar respuesta a la información solicitada por el presidente de la referida asociación de vecinos.

El expediente se cerró al aceptar el Ayuntamiento los pronunciamientos efectuados por esta Institución.

Por otro lado, en la queja nº 104704 y acumuladas, se plantea el grave problema de contaminación acústica y ambiental que soportan los vecinos de la calle Blasco Ibáñez de ese municipio de Burjassot, causado por el intenso tráfico que transita por dicha vía, lo que comportó el que se presentaran reiteradas denuncias ante el Ayuntamiento del citado municipio, sin que el referido Ayuntamiento haya contestado dichas denuncias ni haya adoptado ninguna medida encaminada a buscar una solución satisfactoria a dicho problema, ni haya articulado mecanismos de participación publica para abordar el tratamiento del problema denunciado.

Tras la tramitación de la misma, formulamos al Ayuntamiento de Burjassot las siguientes recomendaciones:

1.- En el ámbito de sus respectivas competencias, adopte las medidas necesarias para reducir "realmente" al máximo posible las molestias acústicas y atmosféricas denunciadas, en aras a garantizar el respeto en todo momento de los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica y de emisión atmosférica.

2.- Articule mecanismos de participación, tales como el derecho a la consulta, el derecho a la iniciativa, el derecho de participación ciudadana para fomentar la interacción entre el gobierno municipal y la ciudadanía, como fenómenos distintos y contrapuestos a la gestión tradicional de los intereses generales basados en relaciones de jerarquía entre quien gobierna y los gobernados, en aras a evitar la imposición unilateral, en aras a establecer una relación bilateral, interactiva en la que cuentan las

personas, los ciudadanos bien individualmente o bien asociados, que pasan a ser también protagonistas activos en la gestión de los servicios públicos; y a la luz de tales mecanismos de participación pública, se afronte la solución del objeto de la presente queja.

El expediente se encuentra actualmente en trámite y, por ello, estamos a la espera de que el Ayuntamiento de Burjassot nos remita un informe sobre si acepta la citada recomendación o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla.

En este mismo tipo de queja, el autor de la nº 105212, nos indicaba que la constitución de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones fue motivo de estudio por esta Institución, a través de la queja nº 083551. En aquella ocasión, el Teniente de Alcalde del Área de Modernización, Descentralización y Participación nos informó, en fecha 10/07/2009, lo siguiente:

"Por la presente, se comunica que, con fecha 24 de abril de 2009, se aprobó inicialmente por el Pleno el texto correspondiente al Reglamento de Participación Ciudadana (donde se contemplaba la creación y regulación de dicha Comisión). Dicha aprobación inicial fue publicada en el Boletín Oficial de la Provincia nº 121 de fecha 23 de mayo de 2009, habiendo vencido el plazo para la presentación de reclamaciones y sugerencias el pasado día 27 de junio de 2009.

Al respecto consta presentado escrito de alegaciones por parte de la Federación de Vecinos de Valencia, encontrándose en el periodo de espera prudencial por la posible recepción de reclamaciones por correo.

Seguidamente, procede la continuación del procedimiento para la aprobación definitiva, tal y establece los artículos 116 y siguientes del Reglamento Orgánico del Pleno de esta Ayuntamiento."

A la vista de lo anterior, la queja nº 083551 fue cerrada por esta Institución en fecha 22/07/2009.

No obstante lo anterior, en fecha 11/05/2010, el autor de la queja volvió a dirigirse al Síndic de Greuges, denunciando el incumplimiento, por parte de la referida Administración, del artículo 132 de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la Modernización del Gobierno Local, al no haberse constituido la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones.

Tras recibir la información solicitada al Ayuntamiento de Valencia, consideramos oportuno recomendar al mismo que impulsara y acelerara decididamente el funcionamiento efectivo de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de la ciudad.

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

6.4. Derecho a la protección de datos de carácter personal

Se analizan dentro de este epígrafe aquellas quejas que se han formulado contra la administración pública respecto a la vulneración de los derechos protegidos en la Ley Orgánica de Protección de datos.

De entre ellas, merece destacar la queja nº 100496, en la que se denunciaba que se había vulnerado la Ley Orgánica de protección de datos (LOPD) por parte de la Mancomunidad Del Alto Palancia, al facilitar dicha mancomunidad datos solicitados por la Alcaldesa de Chóvar, lo que ha comportado que se le perjudicase en su puesto de trabajo.

Al respecto, atendiendo a lo que dispone la LOPD en cuanto a los casos en los que la comunicación de los datos personales se produce "entre Administraciones Públicas" y, en concreto, con respecto a los que son calificados como datos especialmente sensibles y protegidos por el art. 7.3 de la LOPD, especialmente, los datos referidos a la salud y la discapacidad de las personas físicas.

A tales efectos, debemos tener en cuenta que el artículo 7.3 de la LOPD dispone que:

"Los datos de carácter personal que hagan referencia al origen racial, a la salud y a la vida sexual sólo podrán ser recabados, tratados y cedidos cuando, por razones de interés general, así lo disponga una ley o el afectado consienta expresamente."

En consecuencia, estimamos oportuno recomendar a la Mancomunidad Intermunicipal del Alto Palancia la necesidad de disponer del consentimiento de los titulares, que deberá ser expreso, en cuanto a los datos de salud, o de tener la suficiente cobertura legal para poder proceder a la comunicación de los datos sin el consentimiento de los afectados, y en tal sentido, para el supuesto que nos ocupa, lleve a cabo la reparación de los daños y perjuicios causados.

Habiéndose aceptado el contenido de nuestra recomendación, acordamos el cierre del expediente de queja.

X. 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 2.212 quejas, frente a las 208 quejas en 2009, 237 en 2008 y 138 en 2007.

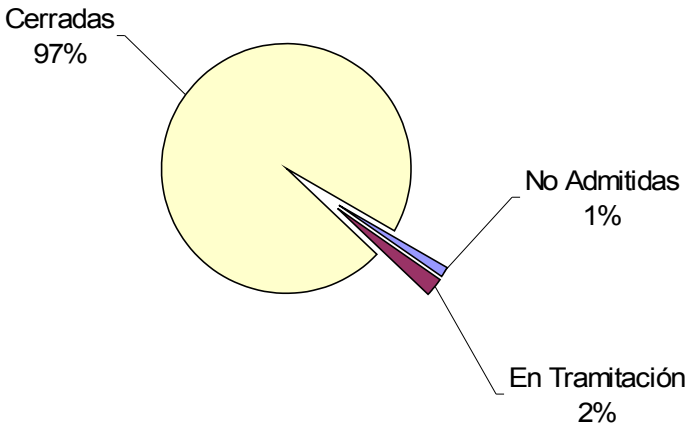
En cuanto a las quejas cerradas, 2.027 se han solucionado de forma favorable para el ciudadano y 18 por actuación correcta de la Administración Pública investigada.

Por otra parte, se han dictado 69 resoluciones, habiendo sido todas ellas aceptadas por la Administración a la que se dirigían.

2. Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas en cifras

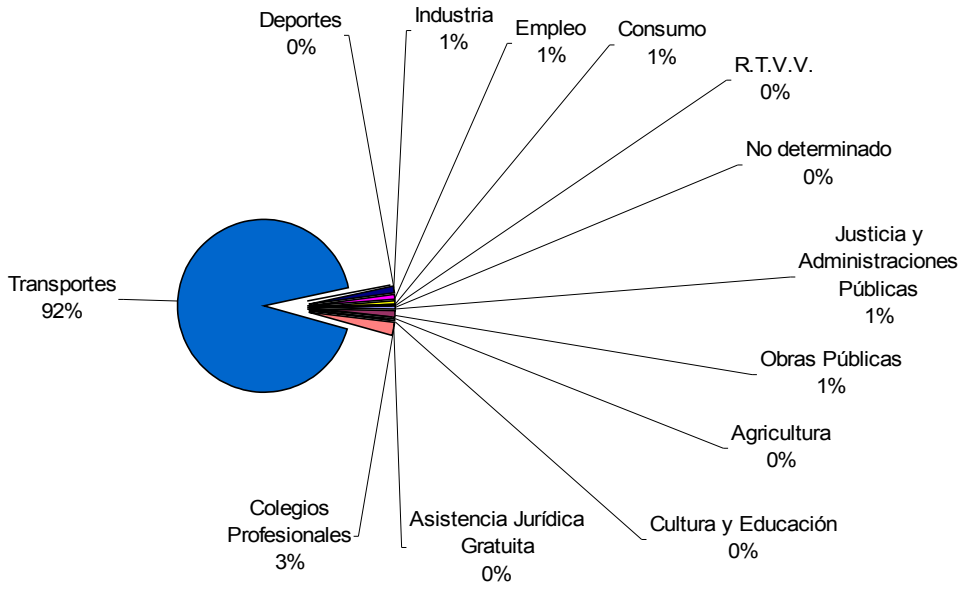
2.1. Análisis cuantitativo

No Admitidas	33
En Tramitación	44
Cerradas	2135
♦ Por solución	21
♦ Se solucionará	2027
♦ Actuación Administrativa Correcta	18
♦ Otros Motivos	0
♦ Resoluciones	69
● Aceptadas	69
● No Aceptadas	0
Total Quejas	**2212**



2.2. Análisis cualitativo

Área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	Quejas
Justicia y Administraciones Públicas	14
Obras Públicas	20
Agricultura	9
Cultura y Educación	4
Asistencia Jurídica Gratuita	3
Colegios Profesionales	56
Transportes	2039
Deportes	2
Industria	20
Empleo	25
Consumo	12
R.T.V.V.	5
No determinado	3
Total área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	**2212**



3. Industria

El autor de la queja nº 104871, nos exponía que *"(...) con motivo del incumplimiento de Iberdrola del acuerdo que se tomó en el año 1990, con fecha 27 de noviembre de 2009, se envió carta certificada con acuse de recibo al Servicio Territorial de Energía de Valencia, y en la que se exponían los hechos de lo acontecido. El problema es que no se obtuvo contestación y, por ello, se envió un nuevo escrito, que el Servicio Territorial de Energía recibió el 24 de febrero de 2010. Tampoco se obtuvo contestación, a pesar de que se manifestaba que Iberdrola retiró el contador de Dña. (...), dejando sin suministro eléctrico a su domicilio y, todo ello, sin previo aviso".*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, quién nos comunicó, a través de Iberdrola que:

"(...) 1. El suministro sito en la calle (...), existía un contrato de suministro eléctrico desde el 17/10/85, cuyo titular era D. (...), atendiendo puntualmente las facturaciones que se fueron produciendo.

2. En fecha 30/6/2009 el contrato de suministro paso a mercado libre, siendo comercializado por Iberdrola Comercialización de Último Recurso, S.L. pasando a situación de baja el 3/11/2009.

3. Desconocen el acuerdo verbal a que se refiere la reclamante, pero con el nuevo escenario del mercado eléctrico, los contratos de suministro eléctrico pasaron a ser competencia de las empresas comercializadoras, por lo que esta empresa distribuidora no gestiona ni puede actuar sobre la facturación final de ningún tipo de contrato.

Cabe señalar que conforme prevé el articulo 79.4 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, que regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, todo suministro debe quedar formalizado mediante la suscripción de un contrato con la compañía suministradora. Asimismo este contrato es personal, y su titular deberá ser el usuario efectivo de la energía, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.

Así pues, y en relación a las manifestaciones de la reclamante acerca de la gratuidad del suministro eléctrico, cabe señalar que la cuestión formulada no se encuadra en ninguno de los supuestos mencionados en el articulo 98 del R.D. 1955/2000.

En relación al corte por impago y la retirada del equipo de medida, la cuestión planteada debe resolverse conforme a lo dispuesto en el R.D. 1955/2000, en sus artículos 84 y siguientes.

A tal efecto, si bien no consta en el expediente requerimiento fehaciente de pago practicado por la mercantil eléctrica a la reclamante informándole de la falta de pago y de la posibilidad de retirada del equipo de medida (...) Este Servicio Territorial de

Energía Resuelve: que no procede admitir la reclamación formulada por Dña. (...) contra Iberdrola (...).”

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo ratificándose en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente.

Del detallado estudio de la queja, considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran tres las cuestiones a estudiar en esta queja: la no consideración del acuerdo verbal pactado; el corte por impago y la retirada del contador sin requerimiento fehaciente de pago y la demora en la resolución del escrito presentado en fecha 27/11/2009 y recibido por Servicio Territorial de Energía el 9/12/2009.

Respecto a la primera de las cuestiones a estudiar, el art. 79 y siguientes del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, establece lo siguiente:

“1. A los efectos del presente Real Decreto se define el suministro de energía eléctrica como la entrega de energía a través de las redes de transporte y distribución mediante contraprestación económica en las condiciones de regularidad y calidad que resulten exigibles.

2. El suministro se podrá realizar:
a. Mediante contratos de suministro a tarifa.
b. Mediante la libre contratación de la energía y el correspondiente contrato de acceso a las redes.

3. El contrato de suministro es personal, y su titular deberá ser el efectivo usuario de la energía, que no podrá utilizarla en lugar distinto para el que fue contratada, ni cederla, ni venderla a terceros.

4. La contratación del suministro a tarifa y del acceso a las redes se formalizará con los distribuidores mediante la suscripción de un contrato. El Ministerio de Economía elaborará contratos tipo de suministro y de acceso a las redes”.

En este sentido, tal y como nos informaba el Servicio Territorial de Energía y de acuerdo con el Real Decreto 1955/2000, el acuerdo verbal que se pactó con Iberdrola en su momento, no estaba encuadrado en el art. 79 anteriormente mencionado, ya que el suministro debía realizarse y quedar formalizado mediante contrato.

Por tanto, con respecto al primer punto a estudiar, el Servicio Territorial de Energía, actuaba según la legislación vigente, al necesitar de un contrato para el suministro de energía eléctrica.

En cuanto al segundo punto, a saber, el corte por impago y la retirada del contador sin requerimiento fehaciente de pago, de lo informado se desprendía que la autora de la queja no recibió un requerimiento fehaciente de pago por parte de la mercantil Iberdrola.

En este sentido, el articulo 85 del Real Decreto 1955/2000, establece lo siguiente:

"La empresa distribuidora podrá suspender el suministro a consumidores privados a tarifa cuando hayan transcurrido al menos dos meses desde que les hubiera sido requerido fehacientemente el pago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo.

A estos efectos, el requerimiento se practicará mediante remisión, a la dirección que a efectos de comunicación figure en el contrato de suministro a tarifa, por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, identidad y contenido del mismo, quedando la empresa distribuidora obligada a conservar en su poder la acreditación de la notificación efectuada. En el supuesto de rechazo de la notificación, se especificarán las circunstancias del intento de notificación y se tendrá por efectuado el trámite. Dicha comunicación deberá incluir el trámite de interrupción del suministro por impago precisando la fecha a partir de la que se interrumpirá, de no abonarse en fecha anterior las cantidades adeudadas".

Así pues, tal y como nos informaba el Servicio Territorial de Energía, la mercantil Iberdrola no disponía de la notificación fehaciente efectuada a la autora de la queja, informando de la falta de pago y de la posible retirada del contador, pudiéndose ver vulnerados sus derechos.

No obstante lo anterior, esta no era una condición suficiente para eximir a la autora de la queja de las obligaciones que la normativa impone a los usuarios del servicio respecto al pago de las facturas de suministro.

Con respecto a la tercera de las cuestiones a estudiar, en referencia a la demora en la contestación al escrito presentado por la autora de la queja, considerábamos que la actuación pública podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con sus derechos.

En el presente expediente, el motivo principal de queja era esencialmente, la falta de contestación al escrito presentado por la interesada. Según se deduce de la lectura del expediente de queja, se remitió escrito con acuse de recibo el 9/12/2009 al Servicio Territorial de Energía, quien no contestó hasta el 1/7/2010, de tal modo que se producía una clara vulneración del derecho que la misma ostenta a obtener, de las Administraciones públicas, una contestación motivada a las reclamaciones presentadas, de acuerdo con el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999 de 13 de enero, establece 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 instituido 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.

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

En consecuencia, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, que, en situaciones como la analizada, extremase al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

Del mismo modo, recomendamos que, en los procedimientos de suspensión del suministro eléctrico por falta de pago, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraían del artículo 85 del Real Decreto 1955/2000, en el sentido de realizar al ciudadano un requerimiento fehaciente del pago antes de proceder a la interrupción del suministro.

La Conselleria de Infraestructuras y Transporte aceptó nuestra recomendación y finalizamos nuestra intervención.

4. Empleo

Los autores de las quejas nº 104345, 104346, 104381, 104383, 104383, 104401 y 104402, en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaban que *"(...) entre los meses de mayo de 2009 y enero de 2010 hemos realizado mis compañeros y yo dos cursos organizados por el SERVEF que da lugar a obtener el Certificado de Profesionalidad y el Carné de Instalador Electricista. Entre los dos cursos suman 900 horas lectivas y más de 250 horas de practica en empresa privada. Hemos solicitado el carné de instalador y nos ha llegado denegado, y lo hemos recurrido. Otras personas han presentado la solicitud del carné de instalador y se lo han concedido. (...), estas personas, que si han obtenido el carné presentando la misma certificación que nosotros, han hecho el curso en otros centros de formación del SERVEF (...)."*

Admitida a trámite la queja, solicitamos a la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación que, nos informase sobre el motivo de la denegación para la obtención del Certificado de Profesionalidad y del Carné de Instalador Electricista y, por otro lado, cuáles eran los cursos necesarios para la obtención del carné anteriormente mencionado.

La Conselleria anteriormente mencionada, nos comunicó, entre otras cosas, que *"(...) los cursos deben ser impartidos por las entidades de formación a las que se refiere la disposición transitoria segunda del Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, a las que corresponde expedir el correspondiente certificado.*

De conformidad con lo dispuesto en el articulo 9 de la Orden de 23 de abril de 1997, de la Conselleria de Empleo, Industria y Comercio, por la que se actualiza el procedimiento para la obtención del carne profesional que autoriza la instalación, mantenimiento y otras actividades en materia de seguridad industrial, los citados cursos teórico-prácticos sólo podrán ser realizados en centros de naturaleza docente o formativa que sean de titularidad pública.

A los efectos previstos en el párrafo anterior, tienen la consideración de centros públicos aquellos que realicen actividades de formación profesional reglada o no reglada y dependan de la administración laboral o educativa competente. Los centros públicos a los que se refiere el artículo anterior recibirán la autorización para impartir la formación teórico-práctica destinada a adquirir directamente la condición de profesional autorizado, previa petición de sus representantes o directores al jefe del servicio territorial de Industria y Energía competente, en la que se especificarán aquellas especialidades y categorías para las que se solicita impartir la formación.

El Centro (...) de Castalla no cuenta con la preceptiva autorización de esta Conselleria para impartir la formación teórico-práctica destinada a adquirir la condición de profesional autorizado en la especialidad correspondiente al certificado de cualificación individual de baja tensión, de acuerdo con la citada Orden de 23 de abril de 1997 (...)".

Del contenido del informe, le dimos traslado a los autores de las quejas, al objeto de que si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones, cosa que realizaron, en el sentido básicamente de ratificarse en el escrito inicial de queja.

A la vista del escrito de alegaciones presentado por los autores de la queja, solicitamos una ampliación de informe; en especial, nos interesaba conocer los diferentes requisitos para que un centro pudiese estar homologado para poder impartir la formación teórico-práctica destinada a adquirir la condición de profesional autorizado.

En este sentido, con fecha 9/7/2010, la Conselleria nos informaba de lo siguiente:

"(...) hasta la fecha no se ha procedido a la publicación de la Orden ministerial que desarrolle la previsión contemplada en la disposición transitoria segunda del Real Decreto 842/2002, sobre los requisitos que deben cumplir las entidades de formación autorizadas para impartir los cursos de formación teórico-práctica destinada a adquirir directamente la condición de profesional autorizado la especialidad correspondiente al Certificado de Cualificación Individual en Baja Tensión.

En tanto no se establezcan por Orden Ministerial, resulta de aplicación lo dispuesto en el art. 9 de la Orden de 23 de abril de 1997, de la Conselleria de Empleo, Industria y Comercio, por la que se actualiza el procedimiento para la obtención del carné profesional que autoriza la instalación, mantenimiento y otras actividades en materia de seguridad industrial (...) en virtud del cual los citados cursos teórico-prácticos solo podrán ser realizados en centros de naturaleza docente o formativa que sean de titularidad pública.

Se ha de precisar que no se trata de "homologar" un centro educativo, sino de autorizar la previa solicitud del centro para que realice actividades de formación profesional reglada o no reglada y dependa de la administración laboral o educativa competente a impartir la formación teórico-practica destinada a adquirir directamente la condición de profesional autorizado.

Ha de concluirse que previamente a la realización de los cursos de formación profesional ocupacional destinada a desempleados con la denominación "electricista de edificios" que los autores de la queja afirman haber cursado, no se ha solicitado la pertinente autorización administrativa destinada a supervisar tanto el temario como la evaluación de los conocimientos, resultando además que el nivel académico exigido para el acceso al citado curso de "Electricista de Edificios" es el certificado de escolaridad, sin que sea necesario haber superado ningún itinerario formativo relacionado con la ocupación, incumpliéndose el ineludible requisito consistente en que los alumnos cuenten con la titulación mínima exigida por el articulo 4 de la ITC-BT-03, del Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto (...)."

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que se encontraban en el expediente. En ese sentido, considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en esta queja: la obtención del certificado de

cualificación individual en baja tensión y la demora en la obtención del certificado de profesionalidad.

Con respecto a la primera de las cuestiones planteadas, la Orden de 23 de abril de 1997, de la Conselleria de Empleo, Industria y Comercio, por la que se actualiza el procedimiento para la obtención del carné profesional que autoriza la instalación, mantenimiento y otras actividades en materia de seguridad industrial, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, establece, en su art. 9, lo siguiente:

"(...) El curso teórico-práctico a que se refiere el apartado b) del artículo 5 de la presente orden, por cuanto puede constituir, por sí solo, condición suficiente para acceder a la condición de profesional autorizado, sólo podrá ser realizado en centros de naturaleza docente o formativa que sean de titularidad pública.

A los efectos previstos en el párrafo anterior, tienen la consideración de centros públicos aquellos que realicen actividades de formación profesional reglada o no reglada y dependan de la administración laboral o educativa competente.

Los centros públicos a los que se refiere el artículo anterior recibirán la autorización para impartir la formación teórico-práctica destinada a adquirir directamente la condición de profesional autorizado, previa petición de sus representantes o directores al jefe del servicio territorial de Industria y Energía competente, en la que especificarán aquellas especialidades y categorías para las que se solicita impartir la formación.

Esta autorización podrá otorgarse, igualmente, mediante acuerdos expresos entre la Conselleria de Empleo, Industria y Comercio con las demás Consellerias competentes en materia de formación profesional.

En cualquier caso, el Servicio Territorial de Industria y Energía podrá desplazar a técnicos adscritos a la misma para la supervisión de los temarios exigidos y de la evaluación de conocimientos (...)."

Asimismo, el art. 10 de la referida disposición legal, señala que *"(...) el curso o formación teórico-práctica necesaria para acceder al examen a que se refiere el apartado c) del artículo 5 de la presente orden, sólo podrá ser impartido por centros de titularidad privada que obtengan la correspondiente autorización administrativa del Servicio Territorial de Industria y Energía correspondiente al domicilio del propio centro. Para obtener la correspondiente autorización, el titular o representante de la entidad titular presentará solicitud acompañada de los documentos siguientes: (...)".*

Por lo tanto, según se desprende del informe remitido a esta Institución por el Servicio Valenciano de Empleo y Formación, este actuaba según la Orden de 23 de abril, de la Conselleria de Empleo, Industria y Comercio.

En este sentido, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación, por lo que, no habiendo aportado los autores de las quejas dato alguno que desvirtuase lo informado por la Administración, procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

Con respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, consideramos que la actitud pública descrita no fue lo suficientemente respetuosa con los derechos de los autores de las quejas, por lo que le rogamos a la Conselleria que considerase los argumentos que exponemos a continuación.

Los autores de las quejas presentaron con fecha de registro de entrada 9/2/2010, una solicitud para la obtención del certificado de profesionalidad de electricista.

Posteriormente, los autores de las quejas nos informaron el 9/11/2010, que no habían recibido ninguna noticia de la solicitud anteriormente mencionada, es decir, nueve meses más tarde, ni les habían comunicado nada, ni les habían expedido dicho certificado.

En ese sentido, recomendamos a la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación que en situaciones como la analizada extremasen 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. Asimismo, le recomendamos que, a la mayor brevedad, procediese a emitir el certificado de profesionalidad de electricista de mantenimiento solicitado, encontrándonos a la espera de recibir la contestación a nuestras recomendaciones.

Por otro lado, en la queja nº 106149, nos informaban de que *"(...) los actuales centros Servef de empleo de la Comunidad Valenciana habían heredado la estructura por categorías de 1ª, 2ª, 3ª, cuya clasificación se llevó a cabo en base a los parados registrados en las ciudades. En el Centro Servef de Torrevieja (con la calificación de 3ª), (...), la población ha ido aumentando cada año de una forma extraordinaria. Todo ello, se ha comunicado en reiteradas ocasiones a la Dirección Territorial en Alicante y a la Dirección General del Servef en Valencia, y de momento no han sido contestados (...)."*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, quien nos comunicó, a través del Secretario Autonómico de Empleo y Director General del SERVEF que *"(...) este organismo estudió la propuesta y puso en marcha los mecanismos administrativos tendentes a dar una solución a la petición planteada, que en esencia consiste en clasificar el Centro como CSE de 1ª categoría cuando hoy por hoy es de 3ª categoría. Prueba de ello es que en la sesión de la Comisión de Condiciones de Trabajo (CCT) celebrada el día 9 de julio, el representante del SERVEF en la misma anunció la intención de este organismo de llevarla a efecto, (...).*

La modificación propuesta conlleva de manera inmediata el cambio de posición retributiva del puesto de Director del Centro, que en lugar de ser de categoría B/C, pasara a ser de categoría A/B (...) se ha iniciado el procedimiento de reclasificación del puesto de Director/a del CSE de Torrevieja. Asimismo, se ha procedido a remitir escrito a la interesada para notificarle su cambio de situación y recabar su conformidad por escrito (...)".

Del contenido del informe les dimos traslado a los autores de la queja con el objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones, sin que constase la entrada en esta Institución de escrito alguno en el sentido indicado, por lo que concluida la tramitación ordinaria de la queja y analizada cuanta documentación obraba en el expediente, se desprendía que se había solucionado el problema planteado.

Por otra parte, en referencia a la queja nº 100265, su autor decía que se habían presentado quejas ante esta Institución (ref. queja nº 20090582 y acumuladas), en relación a unas becas por alojamiento, manutención y viajes tras haber realizado un curso en Valencia organizado por el Centro Nacional de Formación Ocupacional de Paterna e impartido por FOREM. Desde esta Institución se realizó con fecha 28/10/2009 la sugerencia al Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF) de que, a la mayor brevedad posible, procediese al abono de las becas y que valorase las compensaciones a que tenían derecho los interesados por la demora en el pago de las mismas.

Con fecha 26/11/2009, la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo aceptó la sugerencia formulada por esta Institución y el 4/02/2010 les habían abonado la beca por alojamiento, manutención y viajes. No obstante lo anterior, seguían pendientes del abono de las compensaciones por la demora en el pago de la beca. En este sentido, solicitaban nuevamente la mediación del Síndic de Greuges.

Solicitamos informe a la Consellería de Economía, Hacienda y Empleo quien, a través de el Secretario Autonómico de Empleo-Director General del SERVEF en funciones, nos comunicó en fecha 15/03/2010, lo siguiente:

"1. Las ayudas a los alumnos participantes en el curso "Formador Ocupacional en la modalidad on line semipresencial", tienen la consideración legal de subvenciones.

2. Dichas subvenciones se gestionan y pagan con cargo al capítulo IV presupuestario, transferencias corrientes.

3. El artículo 43.1 del texto refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana, aprobado por Decreto Legislativo de 26 de junio de 1991 (DOGV número 1588, de 17 de julio) establece que "El pago de las obligaciones económicas de La Generalitat Valenciana y sus entidades autónomas, se efectuará dentro del plazo de dos meses siguientes a la fecha de nacimiento de la obligación. Si el pago se demorase más allá del cumplimiento del plazo en dos meses, deberá abonarse al acreedor, a partir del día siguiente, el interés legal del dinero incrementado o minorado de acuerdo con lo

que disponga la legislación aplicable en cada caso. Lo anteriormente dispuesto no resultará aplicable a los gastos de transferencias, cualquiera que sea la naturaleza de las mismas".

4. Por lo expuesto anteriormente, consideramos que no procede el abono de los intereses reclamados por (...).

5. Cualquier otra reclamación en concepto de daños y perjuicios que se estimase oportuno por parte de los reclamantes, deberá sujetarse al procedimiento previsto en los Títulos VIII y IX, de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.".

No constando escrito de alegaciones presentado por el autor de la queja, y analizada cuanta documentación obraba en el expediente, no observábamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación, por lo que procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

5. Consumo

Los autores de la queja nº 104914 nos expresaban los siguientes hechos y consideraciones:

- Que *"la denuncia fue presentada el pasado día 21 de octubre de 2009, y el día 4 de noviembre de 2009 se nos comunicó que se estaban practicando las actuaciones oportunas a fin de comprobar los hechos denunciados, informando que de constituir los hechos una infracción administrativa se procederá al inicio de un expediente sancionador y, en caso contrario, se daría por finalizadas las actuaciones administrativas".*

- Que *"a la falta de nueva respuesta o información, el día 10 de febrero de 2010 presentamos un nuevo escrito denunciando la pasividad en la tramitación, de lo cual tampoco hemos recibido respuesta alguna".*

Admitida a trámite la queja, solicitamos a la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación, que nos informase sobre el estado en el que se encontraba el expediente, indicándonos lo siguiente:

"(...) con fecha 21 de octubre de 2009, se presentó denuncia contra la mercantil formulada por Dña. (...) y por D. (...), por la existencia de cláusulas abusivas en un contrato privado celebrado el 6 de noviembre de 2009 (...) el 4 de noviembre de 2009, se les remitió oficio de acuse de recibo a los denunciantes (...) el 10 de noviembre, desde la unidad de reclamaciones, se dio traslado de la documentación a la unidad de sanciones para la incoación de un expediente sancionador.

El 12 de enero de 2010 se solicitó por la técnico instructora del expediente la realización de las siguientes actuaciones: obtención del contrato tipo utilizado por la empresa para la venta de viviendas, garajes y trasteros y el certificado final de obra de la promoción (...) El 15 de febrero de 2010, se dictó acuerdo de incoación de expediente sancionador grave contra la mercantil por la existencia de cláusulas abusivas en el contrato tipo que utiliza la empresa. Esta resolución se notificó el 22 de enero de 2010. El 24 de marzo de 2010, se realizó la Propuesta de Resolución, por la instructora del expediente sancionador, de sobreseimiento, al no haberse acreditado los hechos que motivaron la incoación del expediente.

Una vez notificada la Propuesta de Resolución, se emitió el expediente al Área de Consumo, el 4 de mayo de 2010, para su resolución por la Directora General de Comercio y Consumo. Según la información de que se dispone, se resolvió el 25 de junio pasado.

La propuesta de sobreseimiento viene motivada en base a que los contratos aportados por los denunciantes habían sido firmados durante el segundo semestre de 2006 y las denuncias se presentaron en el mes de octubre de 2009, cuando ya habían transcurrido más de dos años de los hechos denunciados.

El artículo 132.1 de la Ley 30/92, establece que las infracciones graves prescriben a los dos años (...)."

Los autores presentaron un escrito de alegaciones frente al anterior informe, reiterando que *"(...) seguimos sin tener acceso al expediente administrativo (...) la Resolución no se nos ha notificado a nosotros (...) resulta sorprendente que la motivación esgrimida por la Conselleria para sobreseer y archivar el expediente sancionador, y para no considerarnos interesados en el mismo, sea la prescripción de la sanción por el transcurso de dos años por aplicación del art. 131.1 de la Ley de Procedimiento Administrativo 30/92 (...) el Decreto 132/1989, de 16 de agosto, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios dice en el art. 13 que el procedimiento sancionador se ajustara a lo establecido en el titulo VI, Capitulo II, artículos 133 a 137, ambos inclusive de la Ley de Procedimiento Administrativo (obsérvese que ni siquiera se remite al art. 132.1)."*

Así las cosas, existen dos cuestiones a estudiar en la presente queja: el desacuerdo de los autores de la queja con lo resuelto por la Conselleria, y la demora en la resolución y la falta de acceso al expediente por parte de los autores de la queja.

Con respecto a la primera de las cuestiones planteadas, los autores de la queja hacen referencia al sobreseimiento por el artículo 132.1 anteriormente mencionado, en el sentido de que no se ajusta a lo establecido en el Decreto 132/1989 de 16 de agosto, del Consell de la Generalitat Valenciana, por el que se regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios, que establece que "El procedimiento sancionador se ajustará a

lo establecido en el Título VI, capítulo II, artículos 133 a 137, ambos inclusive, de la Ley de Procedimiento Administrativo."

En ese sentido, la Ley de Procedimiento Administrativo, al que los ciudadanos hacían referencia, databa del 17 de julio de 1958, en la que el Título VI, Capítulo II había sido derogado por la Ley 30/1992, anteriormente mencionada.

De tal forma que, al quedar derogada, la prescripción de la sanción quedaba establecida según el artículo 132 de la Ley 30/1992 anteriormente mencionada. Por lo tanto, en esta primera cuestión planteada, no se observaba una actuación que impidiese o menoscabase el ejercicio de un derecho constitucional y/o estatutario que legitimase la intervención del Síndic de Greuges.

No obstante lo anterior, y centrándonos en la segunda de las cuestiones planteadas, de lo actuado se desprendía que los autores interpusieron una denuncia contra la mercantil en fecha 21/10/2009, siendo ésta resuelta el 25/06/2010 y según los autores, a 31/8/2010 continuaban sin recibir la notificación de la resolución y sin tener acceso al expediente administrativo.

En cuanto al acceso del expediente administrativo, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece en su articulado lo siguiente:

"Artículo 31. Concepto de interesado.

1. Se consideran interesados en el procedimiento administrativo:
A) Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.
B) Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la decisión que en el mismo se adopte.
C) Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

Artículo 35. Derechos de los ciudadanos.

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

A) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos."

En cuanto a la falta de notificación de la resolución del expediente, la Ley 30/10092, establece en su artículo 58 lo siguiente:

"2. Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de sí es o no definitivo en la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, órgano ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

3. Las notificaciones que conteniendo el texto íntegro del acto omitiesen alguno de los demás requisitos previstos en el apartado anterior surtirán efecto a partir de la fecha en que el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación o resolución, o interponga cualquier recurso que proceda."

Por tanto, recomendamos a la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación que, en situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraen de los artículos 31, 35, 42 y 58 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común. Del mismo modo, le sugerimos que remitiese una copia del expediente al autor de la queja, al ser parte interesada en el procedimiento y le notificasen la resolución del mismo.

Finalmente, la referida Consellería aceptó parcialmente la recomendación y sugerencia dictadas.

Por otro lado, el autor de la queja nº 105420 manifestaba que interpuso una reclamación ante los servicios de consumo de la Generalitat Valenciana por la no actuación de la empresa que le vendió un somier eléctrico, ya que la misma debía repararlo al estar este en periodo de garantía, y a pesar del tiempo transcurrido no había obtenido respuesta a su reclamación.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación, quién nos comunicó que *"(...) el 27 de octubre de 2009, los inspectores del Servicio Territorial de Consumo de Alicante se personaron en la sede de la empresa en Pedreguer, comprobando que en ese local ya no se encontraba la misma, y averiguaron que en otra empresa, sita en Algemesí (Valencia), aparecía como administrador el señor (...). Por todo ello, el Servicio Territorial de Alicante decidió inhibirse a favor del Servicio Territorial de Valencia, lo cual fue debidamente notificado al reclamante mediante escrito de fecha 9 de febrero de 2010.*

Por su parte, el Servicio Territorial de Consumo de Valencia ofreció a la empresa (...) la solicitud de mediación y de sometimiento al arbitraje de consumo realizada por el reclamante, sin que recibiera respuesta alguna, por lo que se entiende que no desea someterse a ninguna de las dos vías voluntarias de resolución de conflictos, lo cual se comunicó al reclamante el 8 de julio de 2010. De igual modo se le informó que podría ejercer las acciones legales que estimara oportunas en vía judicial (...)."

Teniendo en cuenta estos hechos, hay que recordar que el Síndic de Greuges tiene competencias para supervisar las actuaciones de las Administraciones Públicas Valencianas, entre la que se encuentra el Servicio de Consumo de la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación, no pudiendo intervenir en asuntos jurídico-privados que se puediesen plantear entre el ciudadano y la empresa denunciada.

En ese sentido, el punto de partida del estudio de la queja, desde el punto de vista normativo, lo constituye el art. 51 de la Constitución Española de 1978 que establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios mediante la protección de su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos, a promover su información y educación, a fomentar a sus organizaciones y a oír a éstas en cuantas cuestiones les afectan.

La defensa del consumidor aparecía, pues, como un principio rector de la política social y económica, cuya garantía impone la Constitución a los poderes públicos.

La normativa vigente en el ámbito valenciano en materia de consumo, la constituye la Ley de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 de abril, por el que se regula el Estatuto de Consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana y demás normas de desarrollo.

Entre esas normas de desarrollo de la Ley autonómica 2/1987, se encuentra el Decreto del Consell 132/1989, por el que se regulan las infracciones, el procedimiento y la competencia sancionadora en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Las sanciones administrativas constituyen uno de los principales instrumentos de los que se sirven las Administraciones Públicas para garantizar la normativa de consumo y proteger de este modo a la parte más débil en la relación de consumo, es decir, el consumidor.

El recurso de la potestad sancionadora sólo debía ejercitarse como último recurso de la misma y para aquellos supuestos en que el resto de procedimientos utilizados (como podría ser el intento de mediación) hubiesen resultado infructuosos. Es, pues, en este momento, y no antes, cuando debería entrar en juego la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas.

Por otro lado, muchos de los posibles incumplimientos de las normas en materia de consumo no son, en principio, infracciones que debiesen ser castigadas como ilícitos penales, sino como meras sanciones administrativas.

De acuerdo con lo anterior, desde el punto de vista de la actuación administrativa, considerábamos que los mecanismos de tutela en defensa de los derechos que pudieran corresponder al ciudadano habían sido suficientemente garantizados, en el sentido de realizar la mediación con la empresa denunciada; según los datos que obraban en el expediente, se desprendía que la mediación se intentó pero que la mercantil no aceptó (se trataba de una mediación voluntaria para la empresa).

En definitiva, del detallado estudio de su queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no dedujimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios del autor de la queja, por lo que, procedimos al cierre del expediente.

Por último, y en lo que se refiere a la posibilidad de acudir a la jurisdicción civil a través de abogado de oficio, consideramos que el ciudadano puede solicitar información ante el Colegio de Abogados de su provincia para que le sea asignado abogado del turno de oficio, si concurren los requisitos necesarios para ello.

6. Colegios profesionales

En la queja nº 104507, su autor nos comunicaba que, como consecuencia de su separación matrimonial, tuvo que acudir a un proceso judicial; en principio, ganó el juicio contra su ex-pareja, por lo que ella debía haberle indemnizado por la pérdida de sus enseres personales, incluyendo material profesional y recuerdos familiares irremplazables. Dicha pérdida le provocó un quebranto no sólo económico, sino también anímico del que todavía se estaba recuperando; nunca llegó a percibir nada porque su abogada no se presentó con el preceptivo perito a la defensa de dicha reclamación, por lo que el abogado de la otra parte acabó reclamándole su "abultada minuta y dietas".

Para ello, le embargaron directamente, sin tener conocimiento de ello, y el interesado tuvo que concertar un préstamo al objeto de paralizar el embargo de su sueldo, situación que le produjo daños.

Su abogada no llegó a actuar judicialmente, por lo que, transcurrido el plazo de reclamación, se procedió al archivo del caso.

Como consecuencia de la actitud de su letrada, dirigió un escrito de reclamación al Ilustre Colegio de Abogados de Alicante (en adelante, ICALI), en el que, el autor de la queja valoraba la actitud de la letrada como desconsiderada, falta de ética profesional y negligente por no haber conseguido cobrar la indemnización que le correspondía por falta de actuación, obteniendo una respuesta del ICALI de un par de líneas, en la que se le indicaba que el caso se había sido archivado sin más justificación, ni explicación, sugiriéndole, a su vez, acudir nuevamente a los tribunales en caso de no estar de acuerdo con la respuesta.

Solicitamos al ICALI y al Consejo Valenciano de Colegios de Abogados, que nos informasen, por un lado, sobre la falta de motivación y razonamiento en la respuesta ofrecida y, por otro, sobre la falta de respuesta y ausencia de acuse de recibo al escrito presentado por el autor de la queja.

El ICALI, nos comunicaba que *"(...) la resolución de archivo dictada en fecha 2/12/09 por este Colegio de Abogados fue recurrida por el Sr. (...) ante el Consejo Valenciano de Colegio de Abogados de la Comunidad Valenciana en fecha 12/1/2010. De dicho recurso se nos dio traslado por parte del citado Consejo, y este colegio procedió a remitir una copia completa y ordenada del expediente junto con el informe procedente al Consejo Valenciano en fecha 27/1/2010. Por lo que para cualquier otra aclaración sobre el asunto deberá usted dirigirse al Consejo Valenciano de Colegio de Abogados de la Comunidad Valenciana (...)."*

El Consejo Valenciano de Colegios de Abogados, nos informaba que *"(...) la resolución dictada por este Consejo en su pleno de 28 de mayo, inadmitiendo el recurso de alzada interpuesto por el Sr. (...) contra el acuerdo de archivo de la queja que presentó ante el Ilustre Colegio de Abogados de Alicante. Como en todos los casos, procedemos a remitir dicho acuerdo al Sr. (...) por correo certificado, si bien, dado que se aprobó en la tarde del viernes pasado, a fecha de hoy todavía no ha sido remitida (...)."*

Posteriormente, solicitamos al Consejo Valenciano del Colegio de Abogados una ampliación del informe inicial, en especial, que nos precisase los requisitos para poder ser "parte interesada", ya que de la documentación obrante en el expediente, parecía desprenderse que el autor de la queja si era parte interesada.

En ese sentido, el citado Consejo, nos comunicaba que *"(...) el Consejo Valenciano de Colegios de Abogados se está limitando a cumplir fielmente la pacífica interpretación que hacen tanto el Tribunal Constitucional como el Tribunal Supremo y nuestro Tribunal Superior de Justicia respecto a la identificación de las personas que tienen interés legitimo (...) será parte interesada aquel a quien la resolución del recurso pueda producir un efecto positivo en su esfera jurídica o le libere de alguna carga. En este sentido, la jurisprudencia en ningún caso valora la "satisfacción moral" como parte de la esfera jurídica y que, por este motivo, siempre inadmite los recursos de los denunciantes en los expedientes colegiales, ya que como máximo pueden finalizar con una sanción colegial para el denunciado, pero nunca con una indemnización para el denunciante.*

En todo caso, la resolución al recurso de alzada 02/10 fue recibida por el Sr. (...) el 31 de mayo de 2010 (...)".

Así las cosas, los Colegios Profesionales -como ocurre con el Ilustre Colegio de Abogados de Alicante, el cual se encuentra incorporado al Consejo Valenciano de Colegios de Abogados- forman parte de la denominada Administración Corporativa.

El Síndic de Greuges tiene competencias para revisar la actuación de los Colegios Profesionales situados en el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Valenciana.

Por lo que se refiere a los Colegios Profesionales, el art. 36 de la Constitución Española señala:

"La Ley regulará las peculiaridades propias del régimen jurídico de los Colegios Profesionales y el ejercicio de las profesiones tituladas. La estructura interna y su funcionamiento deberán ser democráticos"

Por su parte, el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana considera como competencia exclusiva de la Generalitat *"los Colegios Profesionales y ejercicio de las profesiones tituladas, sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 36 y 139 de la Constitución"*.

La Ley de la Generalitat Valenciana 6/1997, de 4 de diciembre, de Consejos y Colegios Profesionales desarrolla el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana. Por otro lado, por Decreto 4/2002, de 4 de enero, se aprobó el Reglamento de desarrollo de la Ley 6/1997.

El art. 80 y siguientes del Real Decreto 658/2001, de 22 de junio, por el que se aprueba el Estatuto General de la Abogacía, señala que la responsabilidad disciplinaria de los Letrados puede exigirse ante el Colegio de Abogados al que pertenezca el letrado.

Pues bien, la referida legislación se refiere al Régimen disciplinario de los Colegios Profesionales cuando se produzca la vulneración de las normas deontológicas de la profesión y/o de las normas colegiales de los estatutos, remitiéndonos a un procedimiento administrativo disciplinario (arts. 21 y 22 de la Ley 6/1997 y arts. 60 y 61 del Decreto 4/2002).

En este sentido, entendimos que el ejercicio o no de la potestad disciplinaria por la actuación de sus colegiados correspondía al Colegio Profesional correspondiente y que de la actuación desarrollada por el letrado en el ejercicio de su actividad profesional podrían derivarse responsabilidades civiles o penales que, serían exigibles ante los Juzgados y Tribunales, según las normas establecidas en nuestro ordenamiento jurídico, no pudiendo intervenir el Síndic de Greuges, ya que carece de facultades para suplir la legitimidad de los particulares ante los órganos jurisdiccionales.

De lo actuado se desprendía que el autor de la queja interpuso recurso administrativo de alzada en fecha 12/01/2010, siendo resuelto de forma expresa en fecha 28/05/2010 y notificado el 31/05/2010. Esto es, el recurso de alzada fue resuelto y notificado transcurridos más de cuatro meses desde su interposición.

En este sentido, los artículos 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico y Procedimiento Administrativo Común, regula el recurso administrativo de alzada.

Concretamente, el art. 115.2 señala que *"el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se*

podrá entender desestimado el recurso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 43.2, segundo párrafo".

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".*

En definitiva, si bien es cierto que del relato cronológico que resultaba de la documentación obrante en el expediente se desprendía que la Administración ha mantenido una actitud que podemos calificar de activa en la tramitación del mismo, no lo es menos que se había incumplido con la obligación de dictar resolución expresa tras la interposición de un recurso administrativo de alzada.

Finalmente, recomendamos al Consejo Valenciano de Colegios de Abogados que, en situaciones como la analizada, extremase al máximo los deberes legales que se extraían de los artículos 42, 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, encontrándonos a la espera de la aceptación o denegación de la recomendación efectuada.

Por otro lado, en referencia a la queja nº 100369, se exponía que se había presentado el día 9/11/2009 un escrito de denuncia ante el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Alicante, al considerar que *"se producían y se siguen produciendo reconocimientos médicos preventivos, presuntamente irregulares, según se expresa en la denuncia".*

En este sentido, el 16/11/ 2009, el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Alicante les comunicó que "*era competente para entrar a conocer sobre la denuncia de que los reconocimientos médicos a los futbolistas federados se practican sin rigor suficiente expidiéndose informes de apto sin contenido médico",* añadiendo que *"del resultado de las actuaciones que realice esta Corporación se le informará oportunamente".*

El día 9/11/2009 presentaron escrito de denuncia ante la Federación de Fútbol de la Comunidad Valenciana (en adelante, FFCV) al considerar que *"se producían y se siguen produciendo reconocimientos médicos preventivos, presuntamente irregulares, según se expresa en la denuncia". Que no habían recibido respuesta de la FFCV sino de la Mutualidad de Previsión Social de Futbolistas españoles a prima fija en los términos, según los autores de la queja, "(...) negando los hechos y deslegitimándonos".*

En ambos casos, los autores de las quejas concluían que *"es cuestión meramente estadística el que algunos niños no se encuentren en las mejores condiciones físicas para la práctica de un deporte exigente como es el fútbol. Las medidas de prevención son muy importantes para diagnosticar o tratar afecciones importantes que, en ocasiones, podrían acarrear dramáticas consecuencias, si son ignoradas".*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe del Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Alicante, así como a la Conselleria de Cultura y Deporte.

El Ilustre Colegio Oficial de Médicos, nos comunicó que: *"(...) en fecha 26 de febrero pasado se libró oficio dirigido a D. (...) informándole de las actuaciones realizadas en relación con su denuncia (...)".*

Por su parte, la Conselleria de Cultura y Deporte, a través de la Secretaria Autonómica de Deportes y Vicepresidenta del Consell Valencia de l´Esport, nos informó lo siguiente:

"(...) sobre reconocimientos médicos a futbolistas federados, se informa que la Ley 4/1993, de 20 de diciembre, de la Generalitat, del Deporte de la Comunidad Valenciana, en su artículo 11, regula las medidas de protección al deportista y, concretamente, los apartados d) y e) establecen lo siguiente:

d) A las entidades deportivas le serán exigidas, por la federación correspondiente, garantías preventivas médico-sanitarias respecto a la no existencia de impedimento para la práctica de la respectiva modalidad deportiva por parte del deportista, de acuerdo con la legislación vigente en materia sanitaria.

e) Se garantizará a los deportistas federados la asistencia y el control médico-sanitario mediante el correspondiente seguro médico que ofrece el sector público o, en su defecto, cualquier seguro privado que cubra la prestación de estos servicios, que en cualquier caso tendrá carácter obligatorio.

En este sentido, el R.D. 849/1993, de 4 de junio, determina las prestaciones mínimas del Seguro Obligatorio Deportivo.

Por todo ello, consideramos que la protección médica al deportista está suficientemente regulada y es de obligado cumplimiento, y que dichas medidas las aplican las federaciones deportivas, sin perjuicio de que los reconocimientos médicos que se practican a los deportistas puedan no descubrir determinadas afecciones, al igual que ocurre con los deportistas profesionales a pesar de estar sometidos a exhaustivo reconocimientos médicos.

Por otra parte, la obligatoriedad se refiere a las citadas medidas, pero ello no obsta a que el deportista se someta voluntariamente a reconocimientos más rigurosos, siendo el propio deportista o sus familiares los que valoren dicha necesidad en atención a su desarrollo y condición física, ya que la prevención es una tarea de todos".

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos del expediente. En este sentido, en relación con las discrepancias de los autores de la queja respecto a la decisión adoptada por el Ilustre Colegio Oficial de Médicos sobre la actuación del facultativo responsable de los reconocimientos médicos, entendimos que el ejercicio o no de la potestad disciplinaria por la actuación de sus colegiados correspondía a dicho Colegio Profesional, de tal forma que la mera discrepancia o desacuerdo manifestado por los

autores de la queja con la actuación del Ilustre Colegio de Médicos de Alicante no podía, por sí sola, motivar la intervención del Síndic de Greuges.

Por otra parte, consideramos que la realización a los deportistas de reconocimientos médicos completos y de calidad es algo altamente recomendable.

En este sentido, desde un punto de vista normativo, partimos del artículo 43 de la Constitución Española, que establece:

"1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud.

2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La Ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.

3. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio".

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en su art. 49.28, atribuye la competencia exclusiva del deporte a la Generalitat.

La FFCV es una asociación privada sin ánimo de lucro, con personalidad jurídica propia y capacidad de obrar, declarada de utilidad pública al amparo de la Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte. Por otro lado, la Dirección General de Deportes de la Conselleria de Cultura y Deportes, de acuerdo con su Reglamento Orgánico y Funcional, tiene, entre otras funciones, la de cooperar con las entidades privadas que fomenten el deporte, todo ello, sin perjuicio de las competencias del Consejo Valenciano de Deportes.

La Ley 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte, establece en su artículo 59 apartado tercero que *"(...) en función de condiciones técnicas, y en determinadas modalidades deportivas, el Consejo Superior de Deportes podrá exigir a las Federaciones deportivas españolas que, para la expedición de licencias o la participación en competiciones oficiales de ámbito estatal, sea requisito imprescindible que el deportista se haya sometido a un reconocimiento medico de aptitud (...)",* añadiendo en su apartado cuarto que *"(...) las condiciones para la realización de los reconocimientos médicos de aptitud, así como las modalidades deportivas y competiciones en que éstos sean necesarios, serán establecidas en las disposiciones de desarrollo de la presente Ley (...)".*

La Ley Orgánica 7/2006, de 21 de noviembre, de Protección de la Salud del Deportista y de la Lucha contra el Dopaje en el Deporte, se refiere a las funciones para la mejora, control y prevención de los efectos contrarios a la salud que pueda producir la actividad deportiva, teniendo en cuenta las peculiares características de las distintas modalidades o especialidades deportivas.

En el ámbito valenciano, el artículo 11 de la Ley 4/1993, del Deporte de la Comunidad Valenciana, señala, en sus letras d), e) y f), lo siguiente:

"La Generalitat Valenciana velará por la asistencia y protección de los deportistas, para lo cual se establecen, al margen de aquellas medidas recogidas en otros apartados de la presente Ley, las siguientes:

d) A las entidades deportivas le serán exigidas, por la federación correspondiente, garantías preventivas médico-sanitarias respecto a la no existencia de impedimento para la práctica de la respectiva modalidad deportiva por parte del deportista, de acuerdo con la legislación vigente en materia sanitaria.

e) Se garantizará a los deportistas federados la asistencia y el control médico-sanitario mediante el correspondiente seguro médico que ofrece el sector público o, en su defecto, cualquier seguro privado que cubra la prestación de estos servicios, que en cualquier caso tendrá carácter obligatorio.

f) Con la primera licencia deportiva se expedirá una cartilla individual con información médico-sanitaria y deportiva. El contenido de ésta se establecerá reglamentariamente."

Asimismo, la Ley del Deporte valenciana establece, entre sus principios rectores, el de la actuación de las Administraciones Públicas de garantizar la práctica deportiva como factor que mejora la salud, aumenta la calidad de vida y el bienestar social, contribuye a la formación y desarrollo de las personas.

En España se calcula que más de 12 millones de personas practican deporte, con más de 6 millones de deportistas federados. Por desgracia, la práctica del deporte nos pone, en ocasiones, en contacto con la noticia de que se han producido casos de muerte súbita de deportistas (en adelante, MSD), siendo el fútbol y el ciclismo los deportes de mayor riesgo.

La MSD es definida como aquélla que acaece las 24 horas siguientes al evento deportivo. Las causas de MSD son sólo parcialmente conocidas, aunque la mayoría son de origen cardiovascular.

Buena parte de la responsabilidad de la prevención de la MSD recae sobre el médico, por lo que siguiendo las recomendaciones de la Federación Española de Medicina Deportiva (FEMEDE), éste debería realizar esfuerzos razonables para recomendar estrategias de identificación de deportistas que presenten enfermedades o alteraciones susceptibles de amenazar su vida en el transcurso de la práctica deportiva.

En este sentido, la FEMEDE, entre otras recomendaciones, señalaba que los reconocimientos médico-deportivos de pre-participación deportiva son el mejor método para identificar las patologías susceptibles de desencadenar la MSD, así como que las autoridades deportivas y sanitarias deberían concienciarse sobre la necesidad de

favorecer y regular los reconocimientos médico-deportivos como mecanismos de reducción de la MSD.

No correspondía al Síndic de Greuges, por superar nuestro ámbito competencial, pronunciarse sobre qué tipo de reconocimiento médico debería realizarse a los deportistas.

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de las revisiones que realizan los médicos de cabecera y/o los pediatras (en el caso de los menores de edad), considerábamos que la valoración del estado de salud previo a la práctica deportiva era necesario para prevenir cualquier problema médico, no pudiendo quedar en un mero trámite burocrático y rutinario.

Finalmente sugerimos a la Conselleria de Cultura y Deporte, así como al Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Alicante que, en las revisiones médicas a realizar a los deportistas, extremasen sus actuaciones para una mejor detección y prevención de patologías o problemas físicos que pudieran desaconsejar la práctica de un determinado deporte; todo ello, de forma prioritaria en los deportistas en edad escolar.

La Conselleria de Cultura y Deporte aceptó esta sugerencia y finalizamos nuestra intervención.

7. Justicia y Administraciones Públicas

El autor de la queja nº 106183, nos manifestaba que, el pasado mes de septiembre de 2009, presentó un escrito ante el Decanato de los Juzgados de Valencia.

Posteriormente, un mes más tarde, recibió una comunicación informándole que se había dado traslado de su escrito a la Dirección de Gestión de la Ciudad de la Justicia y el autor de la queja trató de conocer el estado de tramitación de su escrito sin recibir contestación alguna.

La Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, nos comunicó que *"(...) atendiendo a la solicitud formulada por D. (...) en relación a la falta de contestación del escrito presentado en septiembre de 2009, esta Secretaría Autonómica remite copia de la contestación remitida por el Director General de Justicia y Menor al interesado el pasado 29 de julio de 2010 (...)"*.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente. En este sentido, considerábamos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja.

De lo actuado se desprendía que el ciudadano presentó un escrito de sugerencia en el mes de septiembre del año 2009, siendo contestado el 29 de julio 2010, es decir, casi 10 meses más tarde.

En este sentido, el art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece 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".*

Por otro lado, y en el mismo sentido, el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la Administración y las organizaciones de la Generalitat, establece en su art. 8 que *"(...) todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el Registro General de la respectiva Conselleria afectada. La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos (...)."*

A mayor abundamiento, el art. 11 del Decreto 165/2006 dispone lo siguiente:

"(...) En cualquier momento, el ciudadano podrá recabar información sobre el estado de tramitación de su queja o sugerencia (...) Asimismo, podrá formular nueva queja, esta vez ante la Dirección General de Administración Autonómica de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, cuando se haya incumplido el deber de respuesta, establecido en el artículo 8."

Por cuanto antecede, recomendamos a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que, en situaciones como la analizada, extremasen al máximo los deberes legales que se extraían del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común y del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la Administración y las organizaciones de la Generalitat, aceptando la citada Conselleria la recomendación dictada.

8. Cultura

El autor de la queja nº 092059 nos exponía los hechos y consideraciones siguientes:

- Que *"la Junta Central del Tesoro Artístico se hizo cargo en octubre de 1937 de una imagen de madera policromada. A pesar de la Orden de 11/1/1940, Boletín de 13/1/1940, no se reintegró a la Iglesia dicha imagen y ni siquiera se notificó su custodia por el Servicio de Defensa del Patrimonio Artístico Nacional."*

- Que *"dicho servicio entregó para su deposito y exposición en el Museo Provincial diversos objetos según consta en Actas de la Comisión Gestora de la Diputación Provincial de Alicante, de fecha 28 de junio y 30 de julio de 1940".*

- Que *"instó a que la Diputación Provincial de Alicante cumpla la Orden de 11/1/1940 para que entregue la imagen de madera policromada muy deteriorada a la que falta una mano, Verge del Roser, a su propietaria, la Iglesia de la Asunción de Denia".*

- Que *"el 12/2/2009 presentó escrito en la Dirección General del Patrimonio Artístico Valenciano, y al no tener contestación el 2/6/2009, a través del Ayuntamiento de Denia reiteró la petición, sin que a día de hoy tenga contestación a alguna."*

Solicitamos informe de la Conselleria de Cultura y Deporte, quien, nos comunicó que :

"(...) el 24 de junio, la Directora General de Patrimonio Cultural Valenciano envió un escrito a los Servicios Territoriales de Cultura de la provincia de Alicante mediante el cual se remitía "copia de la documentación presentada por D. (...), relativa a una imagen de la Virgen del Roser, depositada en el Marq", con la finalidad de que por parte del técnico inspector de Patrimonio Mueble de esa Dirección Territorial se emitiera el correspondiente informe.

El 1 de octubre de 2009, se remitió a la Dirección General de Patrimonio Cultural Valenciano el informe del técnico inspector de patrimonio mueble (...).

Una vez recibido, la dirección General de Patrimonio Cultural Valenciano está analizando tanto este informe como los documentos aportados por el solicitante y, en base a la legislación vigente, tomará una decisión en el plazo más breve posible, que será inmediatamente trasladada al interesado (...)".

A la vista del tiempo transcurrido, y del escrito de alegaciones del autor de la queja, solicitamos a la Conselleria de Cultura y Deporte, que nos remitiese la decisión adoptada por la Dirección General de Patrimonio Cultural Valenciano, en relación a la solicitud de devolución de la Verge del Roser a la Iglesia de La Asunción de Denia.

En ese sentido, con fecha 22/2/2010, tuvo entrada en esta Institución el informe solicitado de la referida Conselleria, en el que nos comunicaba que "(...) a la vista de los informes técnicos y del resto de la documentación existente, se procedió a otorgar trámite de audiencia a las partes interesadas para que alegaran lo que estimasen oportuno. En consecuencia, se procederá a dictar la resolución que corresponda (...)".

Tras varios requerimientos solicitando la resolución, la cual se demoró debido a los trámites de audiencia concedidos, finalmente, tuvo entrada en esta Institución la resolución requerida, la cual nos informaba que:

"(...) Por parte del técnico inspector de Patrimonio Mueble de Alicante se ha emitido un informe en el que propone requerir al interesado la documentación que manifieste de "manera fehaciente" que la titularidad de la talla de esta Virgen corresponde a la parroquia de Nuestra Sra. de la Asunción de Denia en el momento en el que se produjo

la confiscación y, en el caso de que no sea así, no es contrario a que se deposite en la parroquia.

La técnica de Museos y Bellas Artes, a la vista de la documentación del expediente, considera que se debe levantar el depósito de la Virgen del Roser del MARQ y trasladarla a la iglesia de Nuestra Señora de la Asunción (...)".

En fecha 5 de marzo de 2010, el Presidente de la Excma. Diputación de Alicante remite informe en el que se realizan las siguientes alegaciones:

"(...) - Que la llegada de la pieza al museo fue producto de una incautación ordenada por un organismo estatal y no como consecuencia de un robo.
- Que concluido el conflicto civil, se procedió a dictar las normas oportunas para la devolución de las piezas incautadas, estableciéndose por Orden de 31 de mayo de 1939, los requisitos para su materialización.
- Que no consta reclamación de la pieza en cuestión, y que el plazo ha concluido.
- Que la talla ha sido cedida, para su exposición temporal, a Denia en todas las ocasiones en que ha sido reclamada.
- Que no se prueba de manera fehaciente la titularidad de la pieza.
- Que corresponde al obispado de Valencia, solicitar la posible reintegración de la pieza y no a un particular.

(...) el 23 de julio de 2010, el informe del Servicio de Museos en el que concluye que la determinación de la titularidad de la imagen excede de las competencias de este centro directivo, cuestión que ha de ser determinada por los tribunales de justicia (...) En atención a lo expuesto, no puede dilucidarse con claridad, ni de manera fehaciente, la titularidad de la imagen, y de si ésta corresponde a la Cofradía, a la Parroquia o a la Diputación por no haberse ejercido en plazo la solicitud de devolución de los elementos incautados como consecuencia del conflicto armado acaecido en España entre 1936 y 1939, circunstancia esta que excede de las atribuciones de esta Dirección General y que ha de ser determinada por la jurisdicción civil (...)".

Teniendo en cuenta estos informes, la disposición adicional quinta de la Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano, establece el reconocimiento legal de Bienes Inmuebles de Relevancia Local, en atención a su naturaleza patrimonial, y deberán de ser incluidos en los respectivos catálogos de Bienes y Espacios Protegidos, ente otros, la arquitectura religiosa anterior al año 1940 (incluyendo los Calvarios Tradicionales que estén concebidos automáticamente como tales).

En ese sentido, la Iglesia de Nuestra Señora de la Asunción de Denia tiene consideración de Bien de Relevancia Local, y como consecuencia del Patrimonio Cultural Valenciano. Del mismo modo que la imagen de la Virgen del Roser se entendía que formaba parte del inventario general de Patrimonio Cultural Valenciano al permanecer en un museo, en este caso el MARQ, que a su vez forma parte del Sistema Valenciano de Museos.

Por otro lado, en el artículo 44 de la Ley 4/1998 anteriormente mencionada, establece la integridad de las colecciones en el siguiente sentido, *"las colecciones de bienes muebles declaradas de interés cultural no podrán ser disgregadas por sus propietarios o poseedores sin autorización previa de la Conselleria competente en materia de cultura",* de tal forma que para el traslado de la Verge del Roser haría falta la autorización de la Conselleria.

El informe de la Diputación nos informaba que la pieza llegó al museo por orden de un organismo estatal y una vez finalizado el conflicto civil, se dictaron las normas para la devolución de las piezas incautadas, estableciéndose unos requisitos para ello en la orden de 31 de mayo de 1939, y según sus archivos no constaba reclamación alguna de la Verge del Roser, habiéndose concluido el plazo para ello.

En otro sentido, según el informe remitido por esa Conselleria, tanto el Inspector de Patrimonio Mueble de Alicante como la Técnica de Museos y Bellas Artes, estaban de acuerdo en depositar la citada imagen religiosa en la Iglesia de Nuestra Señora de la Asunción, pero tal y como hemos indicado en párrafos anteriores, para su traslado hacía falta la autorización de la Conselleria.

En este sentido, la Conselleria, se declaraba incompetente para determinar la titularidad de la imagen, teniendo que ser esta cuestión resuelta por la jurisdicción civil.

En consecuencia con todo ello, no dedujimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios del autor de la queja; a la vista de la información obrante en el expediente, se apreciaba, por el contrario, que la Conselleria de Cultura y Deporte había mantenido una actitud activa en el procedimiento, otorgando trámites de audiencia a todas las partes implicadas para que expusiesen todas las alegaciones que considerasen oportunas en relación a la Verge del Roser, declarándose finalmente incompetente para determinar su titularidad.

Por otra parte, respecto a la demora en la resolución de la petición realizada por el autor de la queja, considerábamos que la actuación pública podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja.

De lo actuado se desprendía que el autor de la queja remitió varios escritos a la Dirección General del Patrimonio Artístico Valenciano, perteneciente a la Conselleria de Cultura y Deporte, en fechas 12/2/2009 y 2/6/2009, sin que hubiese obtenido respuesta, de tal forma que, recomendamos la Conselleria de Cultura y Deporte que, en situaciones como la analizada, extremasen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común. Esta recomendación fue aceptada por la Conselleria.

9. Transportes

Las personas autoras de las quejas nº 092900 y acumuladas, nos expresaban su preocupación por el hecho de que, después de varios años demandando la conexión entre las comarcas de la Marina Alta y la Safor mediante un tren de cercanías que una Gandía-Oliva-Denia, todavía no se ha realizado ni se aprecian muestras de que vaya a materializarse en breve. En este sentido, consideran que esta situación está provocando una carencia de movilidad entre los ciudadanos pertenecientes a dichas comarcas.

Admitimos la queja a trámite, y en tal sentido solicitamos informe a la Conselleria de Infraestructuras y Transportes, e igualmente dimos traslado de la misma al Defensor del Pueblo, al recaer el objeto de queja dentro del ámbito competencial del Ministerio de Fomento, de conformidad con lo establecido en el art. 5.1 de la Ley 39/2003, de 17 de noviembre del Sector Ferroviario y del art. 7.1 de su reglamento ejecutivo, que disponen que corresponde al Ministerio de Fomento, oídas las Comunidades Autónomas afectadas, la planificación de las infraestructuras ferroviarias integrantes de la Red Ferroviaria General y el establecimiento o la modificación de las líneas ferroviarias o de tramos de ella.

Recabados los distintos informes por parte de esta Institución a la Conselleria de Infraestructuras y Transportes, y por parte del Defensor del Pueblo, al Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF), y tomando también en consideración la *"Proposició no de llei, de tramitació especial d'urgència, sobre el suport de Les Corts al manifest signat pels principals alcaldes de la Marina Alta, i també per milers de ciutadans i de ciutadanes, respecte de la prolongació de la línia de ferrocarril València-Gandia fins a Oliva, presentada pel Grup Parlamentari Popular (RE número 51.167, BOC número 209)",* aprobado por unanimidad de todos los grupos políticos que conforman las Cortes Valencianas, en la sesión plenaria celebrada el día 22 de marzo de 2010, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones, toda vez que de las mismas se aprecia que las Administraciones de referencia van a proceder a la solución del problema, ya que existe en la actualidad un compromiso del Ministerio de Fomento, adquirido con el Presidente de la Generalidad Valenciana, de colaborar en la ampliación de la línea de Cercanías C-1 de Valencia hasta Denia, incluyéndola en el Plan de Cercanías de la Comunidad Valenciana.

Por otra parte, el autor de la queja nº 102476 nos manifestaba que en fecha 10/6/2009, presentó ante la Conselleria de infraestructuras y Transporte, una solicitud en referencia a los taxis "piratas" de Castalla, sin que hasta la fecha de presentación de la queja en esta Institución hubiese obtenido respuesta a la misma.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Infraestructuras y Transportes, quien nos comunicó lo siguiente:

"(...) El supuesto se centra en la problemática del intrusismo profesional en el sector del taxi que denuncia un particular en la localidad de Castalla. La Dirección General de Transporte y Logística no ha tenido conocimiento hasta el momento de esta situación, como sí ha ocurrido en otros ámbitos territoriales de la provincia de Alicante, en los que ya se han implementado medidas para solucionar el problema, conjuntamente con la colaboración de la Guardia Civil y policías locales de las localidades en las que se han constatado situaciones irregulares en el sector del taxi.

Como consecuencia de esta colaboración, se ha podido proceder por parte de los servicios de la Conselleria de Infraestructuras y Transportes encargados del ejercicio de la potestad sancionadora, a la instrucción de 52 expedientes sancionadores a los titulares de vehículos que ejercen la actividad de taxi de forma ilegal.

Por último, para atender a la queja planteada, solicitamos se remita el CD-ROM que se menciona como adjunto en la solicitud (...)."

A la vista del material entregado, en los que se encontraba el CD-ROM, y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, se solicitó a la Conselleria una ampliación del informe inicial, en el que nos interesaba conocer las posibles actuaciones que pudiesen efectuarse y su puesta en marcha.

En ese sentido, la Jefa de División de Logística y Planificación de la Conselleria, nos comunicaba lo siguiente:

"(...) hasta el momento, no se había tenido conocimiento por parte de la Dirección General de Transporte y Logística, de esta situación, por lo que, no se habían podido implementar medidas de colaboración tanto con la Policía Local, como con la Guardia Civil, para la vigilancia de las posibles irregularidades manifestadas en la actividad de autotaxi por la zona. Tras la recepción de la documentación se han puesto en conocimiento de la Policía Local del Ajuntament de Castalla los hechos denunciados, para que procedan a efectuar una inspección. Si efectivamente se constatan las irregularidades manifestadas en la denuncia, se procederá a la instrucción del correspondiente expediente sancionador a los titulares de los vehículos que ejerzan actividad de transporte sin autorización, del mismo modo que se viene actuando por parte de esta Dirección General de Transporte y Logística para tratar de atajar el problema del intrusismo profesional en este sector, al efecto se han instruido en lo que va de año 75 expedientes sancionadores en diferentes ámbitos territoriales de la Comunitat (...)".

A la vista de lo informado, consideramos que la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, en cuanto a las actuaciones llevadas a cabo para la vigilancia de las posibles irregularidades en la actividad del autotaxi, había obrado correctamente, en el sentido de poner en conocimiento a las autoridades todo el material facilitado por el autor de la queja para que procediesen a efectuar inspecciones. En ese sentido, también se habían implantado medidas de colaboración tanto con la Policía Local como con la Guardia Civil, y se habían instruido en lo que va de año 75 expedientes sancionadores.

Con respecto a la tardanza en contestar al escrito presentado por el autor de la queja, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos del autor de la queja, al haber transcurrido más de doce meses desde la presentación de la solicitud.

Por ello, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras y Transporte, que, en situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraían del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, encontrándonos a la espera de recibir la correspondiente contestación sobre la aceptación, o no, de esta recomendación.

10. Agricultura

El autor de la queja nº 104873 nos exponía los hechos y consideraciones siguientes:

- Que *"con fecha 28/10/2009, solicité a la empresa TRAGSA que viniesen a retirar una palmera afectada por el picudo, (...), me indicaron como cortar la palmera y que en un plazo de 3 semanas pasarían a recogerla, entregándome en ese momento la documentación necesaria para solicitar la subvención, según la Orden de 24 de febrero de 2004."*

- Que *"finalmente la recogieron el 28/1/2010 y me informan en ese momento, que a partir del 8/1/2010 la Ley ha cambiado y la subvención se ha retirado."*

- Que *"he reclamado la recogida de la palmera en más de 10 ocasiones, fue la administración la que no cumplió los plazos previstos para dicha tarea de recogida y destrucción; la palmera se pasó 3 meses en mi jardín y cortada"*

Admitida a trámite la queja, solicitamos un informe a la Conselleria de Agricultura, Pesca y alimentación, quien nos indicó lo siguiente:

"(...) La orden de 24 de febrero de 2004, de la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación, declaró la existencia oficial de Rhynchophorus ferrugineus en la Comunitat Valenciana y calificó de utilidad pública la lucha contra el genero Rhynchophorus. El articulo 10.1, establece la obligatoriedad de la destrucción de las palmeras afectadas por la plaga y de las que a juicio de los técnicos de la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación, constituyan un grave peligro de difusión de la misma. El apartado 5 del mismo articulo, prevé la indemnización de las palmeras afectadas (...) La rápida expansión de la plaga nos ha llevado a plantear una nueva estrategia de lucha frente al picudo rojo, basada en la prevención de la entrada de la plaga.

La nueva estrategia de lucha planteada por la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación ha conllevado la modificación de la legislación autonómica existente y que viene recogida en la Orden de 22 de diciembre de 2009, por la que se establecen medidas fitosanitarias obligatorias para el control y erradicación de la plaga Rhynchophorus ferrugineus y se califica de utilidad pública la lucha contra el género Rhynchophorus spp (DOCV num. 6180, de 8 de enero de 2010).

Las principales medidas vienen dadas en el articulado de la orden y fundamentalmente se refieren a la realización de tratamientos fitosanitarios y/o biológicos, así como las medidas culturales que pueden utilizarse para el control de la plaga. Asimismo, han sido eliminadas las indemnizaciones de los ejemplares destruidos por estar afectados por el picudo rojo (...)."

En este sentido, en el desarrollo de la Orden de 22 de diciembre de 2009 de la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación, por la que se establecen medidas fitosanitarias obligatorias para el control y erradicación de la plaga anteriormente mencionada, se reconocía únicamente ayudas para las palmeras destruidas con anterioridad al 9 de enero de 2010, derogando lo establecido en la anterior Orden de 24 de febrero de 2004, en la que se establecían unas ayudas.

Según informa la Conselleria, con fecha 2 de febrero de 2010 fue cuando el autor de la queja presentó la solicitud de ayuda por destrucción de palmeras afectadas por la plaga Rhynchophorus ferrugineus, de tal forma, que al ser presentada con posterioridad al 8/1/2010 no podía ser beneficiario de las ayudas anteriormente mencionadas.

Por tanto, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación, por lo que, no habiendo aportado dato alguno que desvirtuase lo informado por la Administración, procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

XI. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. Introducción.

En este capítulo detallamos las quejas que nos han dirigido los ciudadanos y ciudadanas y que, por razones competenciales, hemos remitido al Defensor del Pueblo estatal.

El marco jurídico que regula la cooperación entre éste y los diferentes comisionados autonómicos, ya descrito en años anteriores, está compuesto por la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, que regula las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares de las diferentes Comunidades Autónomas.

En concordancia con esta Ley, la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana prevé en sus artículos 12 y 13 no sólo los supuestos que son competencia del Defensor del Pueblo, sino también la actuación de esta Institución, en colaboración con aquel, respecto de estas quejas.

Así, el artículo 1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana establece que "El Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas, designado por éstas, para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en los Títulos I de la Constitución y del Estatuto de Autonomía, a cuyo efecto podrá supervisar la actuación de la Administración Pública de la Comunitat

Valenciana.”. Queda, por tanto, su competencia territorial limitada al control de los actos y resoluciones de los órganos de la administración pública de la Comunitat Valenciana. En sentido contrario, queda excluida la administración estatal, administración competente o afectada en todas y cada una de las quejas de las que damos cuenta en este capítulo.

Además el artículo 13 de nuestra Ley excluye expresamente de la competencia del Síndic de Greuges, salvo en caso de delegación expresa por parte del Defensor del Pueblo:

1. La Administración periférica del Estado en la Comunitat Valenciana, así como los organismos autónomos, empresas públicas o participadas o concesionarias de servicios públicos de la administración del Estado.
2. La Administración de Justicia.
3. La Administración Militar.
4. La Administración Local, en todo aquello que no corresponda a las funciones que le hayan sido delegadas por la Generalitat o no correspondan a competencias de la misma.

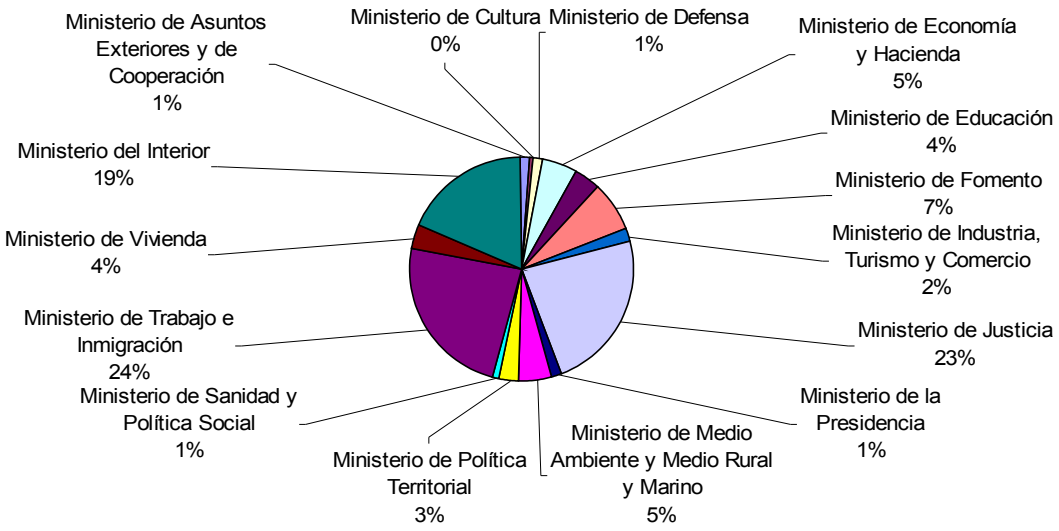
Delimitada la competencia de una y otra Institución, el artículo 12.2 de nuestra Ley reguladora prevé expresamente que *“de las quejas o denuncias que reciba el Síndic de Greuges que hagan referencia a las Administraciones Públicas ajenas a la Generalitat, dará cuenta al Defensor del Pueblo”*. En cumplimiento de dicha previsión y previa calificación y registro de las quejas, en el año 2010 esta Institución ha remitido al Defensor del Pueblo un total de 215 quejas.

En el acuse de recibo que enviamos al promotor de la queja, le informamos del traslado de la misma a la Institución estatal para su tramitación, atendiendo al marco de competencias aquí descrito. Desde ese momento, el Defensor del Pueblo nos mantiene informados de los trámites que se van realizando en el curso de la investigación hasta el cierre del expediente.

En ocasiones, ocurre que los ciudadanos se dirigen a ambas Instituciones planteando la misma cuestión. Cuando tenemos conocimiento de ello, atendiendo al régimen de coordinación entre ambas Instituciones y con la finalidad de evitar duplicidad de actuaciones, procede la inhibición a favor de la Institución que haya admitido la queja a trámite con anterioridad.

2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras.

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	3
Ministerio de Cultura	1
Ministerio de Defensa	3
Ministerio de Economía y Hacienda	11
Ministerio de Educación	8
Ministerio de Fomento	16
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	4
Ministerio de Justicia	49
Ministerio de la Presidencia	3
Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	10
Ministerio de Política Territorial	6
Ministerio de Sanidad y Política Social	2
Ministerio de Trabajo e Inmigración	51
Ministerio de Vivienda	8
Ministerio del Interior	40
Total de quejas remitidas al Defensor del Pueblo	**215**



En este cuadro y gráfico queda detallada la distribución de las quejas teniendo en cuenta el Ministerio al que afectaban.

Dentro de cada Ministerio, resulta interesante esbozar las cuestiones concretas que nos han planteado los ciudadanos.

Así, durante el año 2010 el mayor número de quejas cuyo objeto es competencia del Defensor del Pueblo ha afectado al Ministerio de Trabajo e Inmigración. De las 51 quejas contabilizadas, relativas a materias que dependen de este Ministerio, la mayoría de ellas (21) versaban sobre cuestiones varias relativas a las prestaciones o pensiones de

la Seguridad Social (reconocimiento, cómputo, etc.). En número, le siguen las quejas dirigidas contra el Servicio Público de Empleo Estatal (13). El tercer grupo lo constituyen las quejas sobre reconocimiento y/o renovación del permiso de trabajo y de residencia a extranjeros (9). El resto lo componen algunas quejas relativas a las Mutuas de Accidente de Trabajo y alguna otra relativa a la Inspección de Trabajo.

En segundo lugar, se sitúan las quejas que afectan al Ministerio de Justicia (49). En este ámbito las quejas han hecho referencia a tres grandes cuestiones. En primer lugar y, un año más, la mayoría de ellas afectaban a cuestiones varias relacionadas con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales y las dilaciones en la tramitación de los procedimientos judiciales. A estas cuestiones han venido referidas, en concreto, 30 quejas. En segundo lugar, destacamos en el 2010 las 15 quejas que hemos recibido por demoras en las inscripciones de matrimonios o de filiación en el Registro Civil. El resto lo han constituido algunos supuestos en los que los ciudadanos han mostrado su disconformidad con Sentencias Judiciales.

El tercer bloque los constituyen las 40 quejas que hacen referencia al Ministerio del Interior. De ellas, 14 han tenido por objeto la política penitenciaria o cuestiones varias que afectan a Instituciones Penitenciarias. Prácticamente el mismo número son las que han hecho referencia a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (12) y, en último lugar, se sitúan las quejas que afectan a la Dirección General de Tráfico (9). El resto han consistido en alguna queja relacionada con la obtención del DNI y alguna cuestión de extranjería.

Por último, vamos a destacar las quejas que planteaban cuestiones dependientes del Ministerio de Fomento. En esta área la mayoría de quejas siguen haciendo referencia al funcionamiento del servicio de correos (6). El resto de las quejas recibidas se han distribuido entre las que afectan a la Red de Carreteras del Estado, a RENFE y, también, alguna queja recibida por los perjuicios sufridos como consecuencia del conflicto de los controladores aéreos. Destaca la problemática relativa a la implantación de una conexión ferroviaria (tren de cercanías) que una Gandía-Oliva-Denia, que ha sido considerada, a efectos estadísticos, como una sola queja remitida al Defensor del Pueblo.

Las quejas que restan hasta alcanzar el total de 215 quejas remitidas a la Institución del Defensor del Pueblo se reparten entre todos los Ministerios restantes en porcentajes muy similares. De ellos, el Ministerio de Economía y Hacienda y el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino son los únicos que vamos a destacar en cuanto que reciben 11 y 10 queja respectivamente. Por lo que se refiere al primero, se han planteado cuestiones relativas a la liquidación de impuestos como el IVA o el IRPF y, sobre todo, asuntos relativos a la Dirección General del Catastro. Respecto del segundo, las quejas siguen haciendo referencia, principalmente, a los Organismos de Cuenca.

XII. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES

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 Síndico 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 Síndico 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.

Como ya hemos adelantado en la presentación del Informe anual, el grado de colaboración de las Administraciones Públicas Valencianas con esta Institución sigue siendo muy elevado y satisfactorio.

Al igual que el año pasado, no destacamos a ninguna Administración como hostil por no remitir los informes requeridos en el curso de las investigaciones efectuadas o no contestar a nuestras recomendaciones o sugerencias.

Nuestro objetivo en 2010 ha sido reducir el número de Administraciones hostiles, para evitar el cierre de los expedientes sin que el problema objeto de la queja se haya solucionado para la persona afectada.

Para ello, a la tradicional solicitud de informe por correo ordinario, hemos seguido efectuando este año peticiones de informe por correo electrónico y aumentado el número de diligencias telefónicas con los funcionarios públicos para lograr el desbloqueo de los expedientes.

Por otra parte, 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.

Como ya hicimos el año pasado, dedicamos un apartado específico para mencionar a las Entidades Públicas Valencianas que, durante el 2010, 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

Ninguna.

2.2 No contestan a nuestras recomendaciones o recordatorios de deberes legales

Ninguna.

3. Administraciones que no han aceptado las recomendaciones o sugerencias del Síndic, sin que se pueda interpretar su actitud como hostil, entorpecedora o de no colaboración.

Ayuntamiento de Alcoy

Queja nº 092804

Se recomienda que se admita a trámite la reclamación formulada por los daños personales causados por la caída sufrida en el espacio público, instruyendo el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial, en el que se valore la concurrencia o no, previo informe del Consell Jurídic Consultiu, de los presupuestos necesarios para reconocer o desestimar la reclamación.

Ayuntamiento de Alicante

Queja nº 091822

Se recomienda que, dado que la estructura metálica que forma una torre para soporte de una antena de telecomunicaciones y que se encuentra situada en la calle Sierra Nevada de la Partida del Rebolledo (junto al Colegio Los Almendros de Alicante) carece de licencia municipal, proceda, previa audiencia al interesado, a su retirada y desmantelamiento.

Ayuntamiento de La Vila Joiosa

Queja nº 092526

Se recomienda que se adopten las medidas necesarias para reducir al máximo posible las molestias acústicas generadas por un bar con el objeto de que se respeten los límites máximos de decibelios permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica.

Ayuntamiento de Mislata

Queja nº 082035

Se recomienda realizar las investigaciones oportunas con el objeto de tratar de determinar si las obras realizadas cumplen con la legislación vigente en relación con la accesibilidad para las personas discapacitadas, así como si gozan de la correspondiente licencia de obras.

Conselleria de Bienestar Social

Quejas sobre las ayudas de la Ley de la Dependencia.

Se recomienda a la Conselleria de Bienestar Social que reconozca las prestaciones con efectos retroactivos desde el día siguiente a la fecha de la solicitud, que flexibilice el régimen de compatibilidades e incompatibilidades y que reconozca las prestaciones económicas que hubieran correspondido a la persona dependiente, desde el día siguiente al de la solicitud hasta la fecha de su fallecimiento.

Conselleria de Educación

Queja nº 091999

Se recomienda que, en relación con la bolsa de trabajo de profesores de educación secundaria en la especialidad de Geografía e Historia, se reconozca y compute como servicios prestados el tiempo de docencia ejercido en la impartición de la asignatura de educación para la ciudadanía.

Queja nº 092359

Se sugiere que se adopten cuantas medidas organizativas y presupuestarias sean 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 se valore la posibilidad de incrementar las horas semanales de la educadora adscrita al Instituto de Formación Profesional Superior de Mislata para atender a una alumna con necesidades educativas especiales.

Conselleria de Sanidad

Quejas nºs 100029, 100470, 093279, 092492 y 092840

Se sugiere a la Conselleria de Sanidad que, según los artículos 42 y 43 de la Ley 30/1992 y 13.3 del Real Decreto 429/1993, dicte resolución expresa dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente en los procedimientos administrativos de responsabilidad patrimonial.

Queja nº 092533

Se sugiere a la Conselleria de Sanidad que realice los estudios necesarios relativos a conocer el número de prescripciones de medicamentos para tratamiento de la disfunción eréctil en pacientes intervenidos de cáncer de próstata, así como de los gastos de la referida prestación farmacéutica (memoria económica) para que, a la vista de los resultados que se deriven de su estudio, esa Administración sanitaria valore la posibilidad de incluirlos dentro de los supuestos de financiación.

Queja nº 091552 y 091194

Se sugiere a la Consellería de Sanidad que, en la atención a los menores con Trastornos del Espectro Autista, valore la supresión de los límites de edad en la intervención que se financia desde la Agencia Valenciana de Salud en los casos que los facultativos especialistas de la red pública y responsables de estos menores recomienden su continuidad.

4. Entidades públicas que han mantenido una especial colaboración con el Síndic de Greuges

Además de las entidades públicas que han suscrito un Convenio de Colaboración con el Síndic de Greuges, y que aparecen en Anexo al presente Informe, queremos destacar especialmente que el 9 de julio de 2010 se suscribió un Convenio de Colaboración entre esta Institución y las cinco Universidades Públicas de la Comunidad Valenciana:

- Universidad Jaume I de Castellón.
- Universidad de Valencia.
- Universidad Politécnica de Valencia.
- Universidad de Alicante.
- Universidad Miguel Hernández de Elche.

XIII. IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES

Como ya hicimos el año pasado en el Informe anual correspondiente al ejercicio 2009, desde el Síndic hemos querido dedicar un apartado especial a las nuevas tecnologías en el campo de la información y comunicación.

En virtud de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, el concepto de Administración Electrónica queda consagrado en el marco jurídico español y lo eleva a categoría de derecho de los ciudadanos/as. Es decir, la ciudadanía tiene el derecho a acceder electrónicamente a los servicios de la Administración; es, por tanto, nuestra obligación proporcionar dichos servicios.

Los mismos fundamentos subyacen en la nueva Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana, en cuyo art. 2 se recoge el ámbito de aplicación de dicha norma:

· La administración de la Generalitat.

· Las instituciones de la Generalitat reguladas en el capítulo VI del título III del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

· Las entidades que integran la administración local de la Comunitat Valenciana, así como las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de éstas, entendiéndose incluidos los consorcios, con o sin participación de la administración de la Generalitat.

· Las corporaciones de derecho público representativas de intereses económicos y profesionales de la Comunitat Valenciana.

Por este motivo, y como no podía ser de otra forma, durante el 2010 hemos continuado con las actuaciones iniciadas en ejercicios anteriores, encaminadas a impulsar y establecer estas nuevas formas de comunicación y relación entre la ciudadanía y nuestra Institución. A pesar de los retos, que siguen siendo muchos, el Síndic ha realizado a lo largo de este año un gran esfuerzo dirigido a implantar de forma efectiva estas nuevas tecnologías en su ámbito de actuación.

- Nueva página web "www.elsindic.com"

Una de las actuaciones más importantes y de mayor envergadura que hemos llevado a cabo este año es la puesta en marcha de la nueva página web www.elsindic.com. Con este nuevo sitio web, el Síndic pretende avanzar en el desarrollo de la administración electrónica. A través de este nuevo canal de comunicación, queremos ofrecer un servicio eficaz y eficiente a la ciudadanía, dotar a nuestra institución de tecnología puntera, así como modernizar nuestro sistema de comunicaciones y poder llevar a cabo el mayor número de trámites a través de la red.

Desde la web www.elsindic.com, aquellas personas que así lo deseen pueden realizar trámites on-line de manera segura y personal mediante la utilización de certificado digital. De esta forma, ofrecemos a las personas la posibilidad de presentar quejas, consultas y alegaciones, aportar documentación relacionada con algún expediente, consultar el estado de tramitación en tiempo real de sus expedientes, subscribirse a los boletines informativos y a las notas de prensa enviadas desde esta Institución.

En definitiva, nuestros usuarios pueden beneficiarse de nuevos y mejores servicios de forma rápida y sencilla, sin pérdidas de tiempo innecesarias. Los certificados admitidos en estos trámites son el DNI electrónico y el certificado emitido por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Comunidad Valenciana (ACCV), éste último se puede expedir -de forma presencial y aportando la documentación necesaria- desde la Oficina del Síndic.

No obstante, llegados a este punto, queremos recordar que el uso de medios electrónicos no implica ningún tipo de merma en el derecho de los promotores de la queja a acceder a su expediente de forma tradicional. Es decir, desde el Síndic, garantizaremos los mismos servicios a aquellas personas que no puedan o no quieran acceder electrónicamente a nuestras aplicaciones. No debemos olvidarnos de que el ordenador e Internet pueden ser una vía, pero no es, desde luego, la única.

Por otra parte, y de acuerdo con los compromisos de transparencia, eficacia y agilidad que deben primar en su relación con la ciudadanía, el Síndic publica en su nueva página web todas las resoluciones, sin excepción, a los siete días de haber sido emitidas.

En dicho apartado de la web, los ciudadanos y las ciudadanas disponen de una herramienta que les facilita la búsqueda de resoluciones por fechas, materias y administraciones afectadas. Además, en el mismo apartado, también se da cuenta de las resoluciones que han sido aceptadas por la administración.

Del mismo modo, los usuarios también pueden consultar todas aquellas quejas que se presentaron en nuestra Institución y que, durante su tramitación, se solucionaron de forma positiva para el ciudadano/a gracias a la intervención del Síndic y a la colaboración de la administración afectada. Obviamente, y con el fin de preservar el anonimato de las personas que confían en nuestro servicio, se omiten previamente todos aquellos datos de carácter personal de los promotores de las quejas.

Como no puede ser de otra forma, por tratarse de un derecho a garantizar, los contenidos de nuestra web están disponibles en las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana, valenciano y castellano. Por lo tanto, cualquier persona puede utilizar cualquiera de estas lenguas en sus comunicaciones con nuestra oficina, con la garantía de que nuestras futuras comunicaciones respetarán la lengua escogida por la persona en cuestión.

Asimismo, y conscientes del gran número de personas extranjeras que conviven en nuestra comunidad y se dirigen al Síndic, los contenidos estáticos de nuestra página web también se encuentran disponible en lengua inglesa.

En este apartado, queremos hacer especial énfasis al capítulo de accesibilidad de nuestra nueva página web. El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, como institución comprometida con las personas con discapacidad, ha diseñado su portal (www.elsindic.com) plenamente accesible, eliminando, de esta forma, las barreras tecnológicas de discriminación social, laboral o de necesidades específicas, a personas afectadas por discapacidades físicas, sensoriales, cognitivas o formativas.

Actualmente, los criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de Internet son los que se reconocen a nivel internacional en la Iniciativa de Accesibilidad de la Web (Web Accessibility Iniciative) del Consorcio Mundial de la Web (World Wide Web Consortium), que se han consolidado, en forma de pautas comúnmente aceptadas en todas las esferas de Internet, como las especificaciones de referencia cuando se trata de hacer que las páginas de Internet sean accesibles a las personas con discapacidad.

En función a dichas pautas, la Iniciativa de Accesibilidad de la Web determina tres niveles de accesibilidad: básico, medio y alto, que se conocen con los niveles A, AA y AAA. Dichas pautas han sido incorporadas en España a través de la Norma UNE

139803:2004, “Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para los contenidos en la Web”.

Consecuentemente, el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, en el que se aprueba el Reglamento sobre las Condiciones Básicas para el Acceso de las Personas con Discapacidad a las Tecnologías, especifica el grado de accesibilidad aplicable a las páginas de Internet de las administraciones públicas, estableciendo como nivel mínimo obligatorio el cumplimiento de las prioridades 1 y 2 de la Norma de UNE 139803:2004, es decir un nivel mínimo AA.

Desde el Síndic, como institución que vela por el cumplimiento de los derechos de las personas, y en especial de los colectivos más vulnerables, hemos querido dar un paso más en materia de accesibilidad y ofrecer un nivel máximo de accesibilidad AAA. De manera que a nuestra web pueden acceder todos los usuarios a pesar de dificultades o discapacidades.

La nueva página web del Síndic, en este afán de compromiso por la accesibilidad, cuenta además con el sello GESAccesibilidad, que demuestra a través de informes públicos, la evaluación continua de la accesibilidad web de los contenidos publicados.

Es decir, la gran mayoría de sitios web accesibles cuentan únicamente con una marca estática (A, AA, ó AAA) que no siempre evidencia el nivel real de accesibilidad. En la página web www.elsindic.com, nuestro nivel de accesibilidad AAA está demostrado con los informes de las evaluaciones que nos hacen a diario y que se encuentran a disposición de todo el mundo.

Otra de las novedades que hemos incluido en nuestro nuevo portal es un video sobre la Institución del Síndic de Greuges que dispone de una traducción en Lengua de Signos Española (LSE), subtitulación y una trascripción textual de las imágenes para llegar a todos los colectivos.

- Servicio de Mensajería Corta (SMS)

Hoy en día, es indudable que la telefonía móvil ha revolucionado la forma de vida de la sociedad en general. Las comunicaciones SMS (mensajes cortos de móvil) se han convertido en otro forma de comunicación y relación altamente eficaces y útiles, debido precisamente a su inmediatez. Es por ello que seguimos apostado por este tipo comunicación en nuestras relaciones con la ciudadanía.

Desde el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana hacemos uso de los SMS para informar puntualmente a los autores de las quejas presentadas en la Institución del estado de tramitación de las mismas.

De esta forma, en la actualidad, el ciudadano/a que presenta una queja ante el Defensor del Pueblo de la Comunidad Valenciana recibe un SMS a través de su teléfono móvil en

el que se le informa de la admisión a trámite de la misma. Posteriormente, se le va informando de la situación en la que se encuentra su expediente. Independientemente de este nuevo servicio, las personas interesadas siguen recibiendo puntualmente una información más detallada sobre su expediente de queja a través del correo postal.

Una vez más, hemos constatado que el grado de satisfacción de los usuarios de este servicio de SMS es elevado, destacando la inmediatez y la rapidez en la respuesta del Síndic. De la misma manera, y de las encuestas de satisfacción sobre la nueva web, la ciudadanía valoró positivamente la apuesta de esta Institución por las nuevas tecnologías.

Finalmente, nos gustaría destacar que, a fecha de 31 de diciembre de 2010, el Síndic de Greuges ha enviado un total de 5.003 mensajes cortos (SMS) informativos a nuestros usuarios, lo que supone un incremento del 390% respecto al año pasado (que se enviaron 1.284).

- Entidad Emisora de Certificaciones Digitales

A partir de este año 2010, el Síndic ofrece un nuevo servicio que permite a las personas obtener certificados digitales de la Generalitat Valenciana.

Desde el pasado 21 de mayo, nuestra Institución se ha convertido en un Punto de Registro de Usuario, incorporándose a los más de 350 distribuidos a lo largo de la Comunidad Valenciana por la Agencia de Tecnología y Certificación Electrónica de la Generalitat Valenciana.

Se trata de ofrecer un nuevo servicio para que las personas que así lo deseen puedan obtener la certificación electrónica que garantiza la seguridad en sus trámites administrativos a través de Internet.

- Convenio de Colaboración entre el Síndic de Greuges y la Generalitat para el impulso de la sociedad de conocimiento

La Ley 3/2010 de 5 de mayo, de la Generalitat, de la Administración Electrónica en la Comunidad Valenciana, pone especial énfasis en la colaboración de todo tipo entre las administraciones e instituciones de nuestro territorio, y, de manera preferente, con las instituciones de salvaguarda de los derechos fundamentales y libertades públicas, como es el Síndic de Greuges.

Como ya hemos mencionado antes, el Síndic de Greuges está convencido de que la implantación de la administración electrónica es un reto vital al que tienen que hacer frente las Administraciones Públicas de hoy en día. Al mismo tiempo, conocedores de nuestras limitaciones personales y económicas, hemos creído interesante compartir el conocimiento en avances tecnológicos con organismos especializados en dicha materia,

como puede ser la Conselleria de Justicia y Administraciones públicas, a través de su Dirección General de Modernización.

Por todo ello, y tal y como está detallado en el anexo relativo a los Convenios de esta memoria, el 24 de septiembre de 2010, el síndic de Greuges, José Cholbi, y la consellera de Justicia y Administraciones Públicas, Paula Sánchez de León, suscribieron un Convenio de Colaboración con el fin de contribuir a la consolidación de la Sociedad de Conocimiento y de fortalecer la calidad de las estructuras organizativas y de los servicios públicos de las partes contratantes.

El contenido íntegro de dicho convenio puede ser consultado en nuestra página web.

- La nueva imagen del Síndic

La nueva imagen del Síndic de Greuges está inspirada en la sede actual de esta Institución, una casa señorial de 1861 localizada junto a la Plaza de Gabriel Miró de Alicante. Con ella, hemos querido plasmar la idea de cercanía y familiaridad. Una estancia donde todas las personas tienen cabida, se les escucha y se protegen sus derechos.

En diciembre de 2010, y coincidiendo con la puesta en marcha de nuestra nueva página web, el Síndic comenzó a adoptar en todas sus publicaciones y oficios esta nueva imagen.

Las personas que así lo deseen, pueden consultar en nuestra página web todos los aspectos relativos a las normas de utilización de nuestra nueva identidad corporativa.

Estas pautas deberán ser respetadas a la hora de utilizar la simbología de esta Institución en los distintos trabajos y materiales.

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

1.- Introducción.

Los datos que hacen referencia al trabajo realizado en la Oficina de Atención Ciudadana merecen especial atención en cuanto que representan el contacto directo de las personas con nuestra Institución y además, este año, ponen de manifiesto un incremento notable tanto de las consultas atendidas por esta Oficina, como de las personas que, por primera vez, se han puesto en comunicación con nosotros con la finalidad de conocer nuestras posibilidades de intervención en la resolución de sus conflictos.

Los profesionales que atienden la Oficina de Información prestan asesoramiento a los ciudadanos que se dirigen al Síndic de Greuges. Este asesoramiento tiene un alcance muy distinto según que la problemática que plantea el ciudadano esté, con arreglo a nuestra Ley reguladora, dentro de nuestro ámbito de competencias y pueda ser objeto de queja o que, por el contrario, la cuestión planteada exceda del mismo.

En el primero de los supuestos, a las personas que acuden a nuestra Institución a interponer queja contra los actos y/o resoluciones de los órganos de la Administración Pública Valenciana que hubieran podido vulnerar sus derechos, la atención que se les presta incluye, no sólo la orientación técnica necesaria para la formulación de la queja, sino también la redacción formal de las mismas o cualquier otro escrito dirigido al Síndic en el curso de la tramitación de los expedientes de queja, como escritos de alegaciones, ampliación de datos, etc.

Si, por el contrario, las cuestiones que nos plantean los ciudadanos exceden de nuestras competencias, les proporcionamos una orientación sobre las posibles vías a las que pueden acudir para solucionar su conflicto, remitiéndoles a aquellos servicios, entidades u organismos donde creemos que deben dirigirse, facilitándoles información precisa en relación con los mismos, tales como direcciones, teléfonos, etc.

En cualquier caso, la atención que se presta por cualquiera de las vías por las que el ciudadano puede ponerse en comunicación con el Síndic de Greuges es una atención personalizada, con una respuesta individualizada tras haber escuchado al ciudadano, basada en la confianza que los mismos depositan en nuestra Institución y con la finalidad de no defraudar dicha confianza y servir de ayuda a quienes han encomendado a esta Institución la solución de sus problemas.

Durante el año 2010, se ha alcanzado la cifra total de 11.742 consultas en la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, lo que representa un 76,25 % más que el año anterior, en el que prestamos un total de 6.662 consultas y confirma la tendencia al alza que viene teniendo lugar año tras año, si bien, en esta ocasión, el crecimiento es muy superior a la evolución que venía constatándose y que puede observarse en el siguiente cuadro.

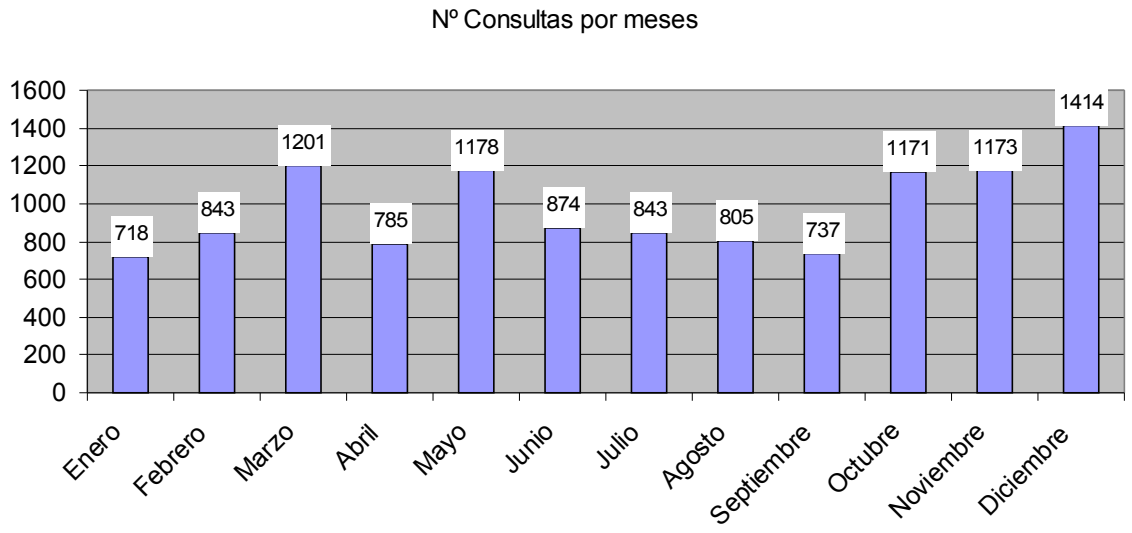
AÑO	Nº DE CONSULTAS
2000	2018
2001	2360
2002	3574
2003	3505
2004	4082
2005	4842
2006	4427
2007	4308
2008	6172
2009	6662
2010	11742

2.- Características de las consultas.

2.1. Evolución de las consultas por meses.

El estudio del número de consultas atendidas por la Oficina de Atención Ciudadana por meses, arroja también conclusiones muy positivas como el dato de que durante el año 2010 tan sólo durante los meses de enero, abril y septiembre se está por debajo de la cifra de 800 atenciones, siendo que durante el 2009 los meses que mayor número de consultas se atendieron, éstas se fijaron en 859. Esto ha hecho que la actividad desarrollada en la Oficina haya sido más lineal a lo largo del año, como puede apreciarse en el gráfico, a diferencia del año anterior en que había grandes diferencias entre el primer y el segundo semestre.

No podemos dejar de destacar que durante más de cinco meses las consultas que hemos recibido han superando el millar y que la media se sitúa en 978,5 consultas al mes.



2.2 Medios de presentación de consultas.

La Oficina de Atención Ciudadana tiene abiertas distintas vías a través de las cuales las personas pueden ponerse en comunicación con la Institución, con la finalidad de acercar la Institución a los ciudadanos y facilitarles el acceso a la misma. Así, los ciudadanos pueden dirigirnos sus quejas y/o consultas de las siguientes formas:

1. Personándose en nuestra Sede, en la que la atención presencial al ciudadano se presta en horario de 09:00 a 14:00 y de 17:00 a 19:00, de lunes a viernes.
2. Por teléfono, en nuestro número gratuito 900.21.09.70, en horario de 8.30 a 15 horas.
3. Por correo postal.
4. Por fax, en el número 965.93.75.54.
5. Telemáticamente a través de la página web de la Institución o de nuestro correo electrónico consultas_sindic@gva.es

Respecto de la página web de la Institución, destacamos aquí, aunque esta actividad aparece ampliamente detallada en el capítulo XIII del presente Informe anual, titulado *"Implantación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el Síndic de Greuges",* este año hemos puesto en funcionamiento una nueva página web www.elsindic.com que ofrece nuevas alternativas a los ciudadanos.

De esta forma, en nuestra nueva página web es posible que los ciudadanos que tengan certificado digital nos formulen su queja haciendo uso del mismo y obteniendo automáticamente el registro telemático de su envío y pudiendo consultar

telemáticamente el estado de tramitación de su expediente de queja en cualquier momento.

Medio de Presentación	Nº de consultas 2009	Nº de consultas 2010
Telefónica	3.707	4.995
Web/Mail	2.046	5.783
Presencial	630	964
Autobús	277	0
Total consultas	**6.662**	**11.742**

En el cuadro puede observarse que el incremento de consultas que se han atendido en la Oficina de Atención Ciudadana durante el año 2010 se ha reflejado en todos los medios por los que el ciudadano puede dirigirnos su queja o efectuarnos consultas, pues todos suben respecto del año anterior.

El incremento es muy significativo en las atenciones prestadas a través de nuestra página web o correo electrónico, que alcanzan el número de 5.783. Si el año pasado este medio había descendido sensiblemente y encontrábamos la explicación en el hecho de que la mayoría de las consultas recibidas hacían referencia a la aplicación de la Ley de Dependencia y el perfil del interesado y sus circunstancias socio/culturales explicaban las dificultades en la utilización de este medio (brecha digital), el incremento de este año interpretamos que se explica, en parte, por el aumento de quejas y consultas recibidas en relación con la exclusión del valenciano en las páginas web institucionales tanto de Ayuntamientos como de Consellerías, con versión única y exclusivamente en castellano. Todas estas quejas y/o consultas nos han llegado, como es lógico, vía telemática.

2.3. Tipo de consulta.

Como viene siendo habitual, del total de atenciones prestadas por la Institución distinguimos entre:

1. las que denominamos **"nuevas consultas"**, que son todas aquellas en las que el ciudadano se ha dirigido al Síndic por vez primera o nos plantea una nueva cuestión y que durante 2010 ascienden a 6.276.
2. y las que constituyen **"seguimientos"** que, como su propio nombre indica, engloba todos aquellos supuestos en los que los ciudadanos se ponen en comunicación con nosotros para hacer cualquier consulta relativa a una queja que ya tiene formulada ante la Institución, ya sea para solicitar información relativa al estado de tramitación de su expediente de queja (consulta que desde este año pueden realizar a través de nuestra web los ciudadanos que estén en posesión de alguno de los certificados digitales que admitimos), bien para cualquier otra cuestión relativa al expediente, tales como ampliar la información

a través de nueva entrada de datos, efectuar alegaciones o solicitar cualquier tipo de actuación en su expediente (cierre, reapertura, etc.).

Obviamente, los datos así aportados por los interesados son automáticamente incorporados a los respectivos expedientes de queja a través de la aplicación informática que los gestiona, para su conocimiento inmediato por parte del asesor técnico responsable del mismo. Los seguimientos han alcanzado la cifra de 5.466.

	Nuevas Consultas	Seguimientos	Total Atenciones
2009	2.846	3.816	6.662
2010	6.276	5.466	11.742

Tras la comparación de los datos con los del año anterior, no podemos dejar de destacar que tan sólo las nuevas consultas (6.276) superan prácticamente el total de atenciones prestadas en el ejercicio correspondiente a 2009 (6.662).

Otro dato muy positivo para nosotros es el hecho de que este año sean mayores las nuevas consultas que los seguimientos, en cuanto que son, como hemos explicado, ciudadanos que por vez primera nos plantean sus conflictos o que someten a nuestra consideración nuevas cuestiones, lo que significa que han tenido una experiencia positiva con la Institución, pone de manifiesto la eficacia del Síndic y, lo que es más importante, que no hemos defraudado su confianza.

Por último, hacemos mención al número de nuevas consultas que se han materializado en queja y que ascienden a 970.

2.4 . Materias a las que hacen referencia las consultas.

Es importante dar cuenta de las materias a las que han venido referidas las consultas que nos han formulado los ciudadanos a lo largo de este año y por las que buscaron asesoramiento en nuestra Oficina.

MATERIA	Nº de consultas
Uso del Valenciano	2.737
Atención socio-sanitaria (Ley de la Dependencia)	2.614
Urbanismo	724
Servicios sociales	714
Otros ámbitos de actuación pública	693
Medio Ambiente	672
Enseñanza no universitaria	531
Empleo Público	497
Vivienda	395
Sanidad	377
Régimen Jurídico	373

Jurídico privadas	299
Servicios Locales	248
Referidas a materias competencia del Defensor del Pueblo	220
Infancia y Juventud	167
Ordenación y Control del tráfico	144
Hacienda Pública	137
Enseñanza universitaria	65
Bienes	31
Fiestas y playas	30
Inconcretas	30
Referidas a materias competencia de otros Defensores Autonómicos	25
Derechos de Género	19
Total	**11.742**

A lo largo del año 2010, el área en el que más consultas hemos recibido es el que hace referencia al Uso del Valenciano. No obstante, creemos que este incremento se explica por el aumento de quejas recibidas en relación con la exclusión del valenciano en las páginas web institucionales con versión única y exclusivamente en castellano, dado que todas estas quejas las hemos recibido vía telemática.

En segundo lugar, con un total de 2.614 que representan el 22'26% de las consultas que hemos recibido, siguen figurando las consultas que hacen referencia a la aplicación de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

El tercer lugar, siguen ocupándolo las consultas en materia urbanística, si bien con una diferencia muy notable. En concreto hemos recibido 724 consultas, que representan el 6'7% del total de las consultas recibidas. En urbanismo, los ciudadanos se han dirigido a nosotros solicitando asesoramiento sobre cuestiones varias en materia de disciplina urbanística, fundamentalmente.

Con un total de 714 consultas, aparece el área de servicios sociales en la que hemos respondido a cuestiones muy diversas relacionadas, fundamentalmente, con los recursos y/o ayudas económicas de la Administración a los ciudadanos. Ello, sin duda, encuentra explicación en la crisis económica que atravesamos. De entre ellas, debemos destacar este año las que han venido referidas a la tramitación de la Renta Garantizada de Ciudadanía para las unidades familiares. No podemos dejar de mencionar que las consultas referidas al reconocimiento del grado de discapacidad han sido, una vez más, una constante a lo largo del 2010.

Como puede verse en el cuadro, las materias siguientes que más han preocupado a los ciudadanos han sido las que denominamos "Otros Ámbitos de Actuación Pública" en las que incluimos cuestiones varias de competencia autonómica; el "Medio Ambiente" donde siguen predominando las consultas sobre contaminación acústica y la "Educación", en la que la mayoría de las ocasiones el ciudadano se ha interesado por las

posibilidades de intervención de esta Institución en relación con la denegación de becas de comedor, las instalaciones escolares y las necesidades educativas especiales.

2.5. Consultas por Administración afectada.

Por lo que se refiere a las Administraciones a las que afectaban las consultas que nos han realizado los ciudadanos, la distribución es la siguiente:

Tipo de Administración	Consultas 2009	Consultas 2010
General del Estado	215	406
Autonómica	3.929	6.592
Local	2.196	4.181
Privada o inconcreta	322	563

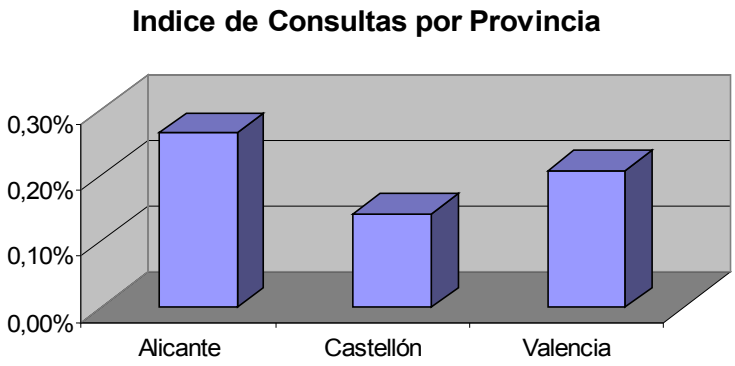
Como en años anteriores, vuelve a ser la administración autonómica la administración respecto de la que más consultas hemos atendido. Esto hay que ponerlo en relación con el dato, extraído de las consultas por materias, de que el 22'25% de las consultas, una vez más, se hayan referido a la aplicación de la denominada Ley de Dependencia.

2.6. Consultas por provincia de origen.

En el siguiente cuadro detallamos la distribución de las consultas por la provincia de procedencia comparándolas, para su análisis, con las del año anterior.

Provincia	2.009	2.010
Alicante	2.974	5.087
Castellón	491	858
Valencia	2.959	5.353
Otras provincias	186	280
Sin especificar	52	164

Como en años anteriores, entendemos que debemos poner los datos en relación con la población censada en cada provincia (Alicante con 1.926.285 habitantes, Castellón con 604.274 y Valencia con 2.581.147), para extraer el índice de consultas por provincias.



3. Conclusiones.

Tras el análisis en profundidad de todos los datos recabados y su comparación con los de años anteriores podemos extraer las siguientes conclusiones:

Por lo que se refiere a los indicadores de calidad:

1. En el año 2010, se han atendido en la Oficina de Atención Ciudadana un total de 11.742 consultas, lo que representa un 76,25 % más que el año anterior y pone de manifiesto un aumento de la actividad de la Institución más que considerable.
2. De las 11.742 atenciones prestadas, las "nuevas consultas", que ascienden a 6.276, alcanzan prácticamente el total de atenciones prestadas durante el año anterior.
3. La vía por la que más consultas se nos han formulado ha sido nuestra página web o correo electrónico, con un total de 5.783 contactos telemáticos.

Por lo que se refiere a los datos estadísticos:

1. Durante más de cinco meses al año se ha superado el millar de atenciones prestadas, alcanzándose una media anual de 978,5 consultas al mes.
2. Las áreas en las que se han recibido más consultas son las relativas al uso del valenciano, con 2.737 atenciones, y el área de atención socio-sanitaria, con 2.612 consultas sobre la aplicación de la Ley de Dependencia.
3. La mayoría de las consultas han venido referidas a la Administración Autonómica (6.592).
4. Teniendo en cuenta la población censada en cada una de las tres provincias, el índice de consultas es del 0.26 por Alicante, 0.14 por Valencia y 0.21 de Castellón.

CAPÍTULO CUARTO

ACTIVIDADES DEL SÍNDIC

1. Resumen de las principales actividades

En este apartado hemos incluido, por orden cronológico, aquellas actividades que se han realizado desde el Síndic de Greuges, 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 al Síndic para plantear sus consultas o formular sus quejas, ni tampoco las reuniones de trabajo que los responsables de la Institución 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 del síndic y sus adjuntos en congresos, foros y actos relacionados con la promoción de los derechos humanos, así como sus intervenciones 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.

15 enero	II Colecta de sangre Síndic de Greuges, organizado por el Centro de Transfusiones de Alicante en colaboración con el Síndic.
4 febrero	Asistencia del síndic, José Cholbi Diego, y el adjunto segundo, Carlos Morenilla Jiménez al Acto de Entrega de los Premios Jaime I 2009. El acto, presidido por los Príncipes de Asturias, se celebra en el Salón Columnario de la Lonja de los Mercaderes de Valencia.
11 febrero	Entrevista del síndic con la defensora del Ciutadà de Paterna, María Antonia Moreno, el defensor del Ciutadà de Mislata, José Pascual, y el síndic municipal de Atención Ciudadana de Algemesí en la sede del Síndic de Greuges.
12 febrero	Asistencia del adjunto segundo a los XIII Premios de Estudios Jurídicos Universitarios, organizados por la Fundación Profesor Manuel Broseta y celebrados en el Club Manuel Broseta, Valencia.
23 febrero	Conferencia Marco impartida por el síndic de Greuges, José Cholbi, en el marco del Curso de Derecho Parlamentario, organizado por la Universidad de Valencia junto con Les Corts Valencianes en el Campus dels Tarongers, Universidad de Valencia.
1 marzo	Asistencia del síndic a la toma de posesión de Rafael Ribó como síndic de Greuges de Catalunya. Acto presidido por Ernest Benach, presidente del Parlament de Catalunya, en la Sala Auditor del Palau del Parlament catalán.
2 marzo	Asistencia del síndic a la entrega de la Medalla de Plata del Consell Valencià de Cultura a la Fundación Esther Koplowitz, en reconocimiento a la gran aportación humanitaria y científica que desarrolla dicha entidad. Acto celebrado en el Palau de Forcallo, sede del Consell Valencià de Cultura,Valencia.
2 marzo	Ponencia a cargo del adjunto segundo en la mesa redonda de las XIII Jornadas de Empleo, tituladas Posibilidades de proyección profesional de titulados de la UMH. Acto organizado por el Observatorio Ocupacional de la Universidad Miguel Hernández de Elche, en el Campus Las Salesas de Orihuela, UMH.
3 marzo	Reunión del síndic de Greuges y su adjunto segundo con los representantes de Comisiones Obreras del País Valenciano. Por parte del sindicato participan en la reunión: Francisco Molina, secretario general de la Confederación de CCOO-PV; Manuel Picó, secretario confederal

institucional de CCOO-PV; Consuelo Navarro, secretaria general de la Unión Intercomarcal CCOO Alacantí-Les Marines; y Salvador Roig, responsable de comunicación de la organización. Acto celebrado en la Sala de Juntas del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, Alicante.

4 marzo — Asistencia del síndic de Greuges y del adjunto segundo en la entrega de los premios Importantes del diario Información. En el 25 aniversario de estos galardones, el síndic hace entrega del premio correspondiente al mes de agosto, que en esta edición recae en el Club Balonmano Torrevieja.

4 marzo — Reunión del adjunto segundo con la presidenta de la Confederación Gonzalo Anaya, Gema Piqué. Esta confederación aúna asociaciones de padres y madres de alumnos de la Comunidad Valenciana, así como las tres federaciones provinciales, FAPA-València, FAPA Penyagolosa de Castellón y FAPA Enric Valor de Alicante. Reunión celebrada en la Sala de Juntas del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, Alicante.

10 marzo — Reunión del adjunto segundo del Síndic con representantes de la Confederación Católica de Padres de Familia y Madres de Alumnos de la Comunidad Valenciana (CONCAPA). En concreto, por parte de la CONCAPA asisten el presidente de la Comunidad Valenciana, Nicolás Sánchez, y el presidente provincial de Alicante, Antonio Ardid. Durante la reunión, los representantes de esta confederación han mostrado su preocupación por la situación actual de la educación en los centros concertados de la Comunidad Valenciana.

11 marzo — Participación del síndic y del adjunto segundo en la Firma del Convenio Colaboración del Síndic con el Ayuntamiento de Torrent representado por su alcaldesa, Mª José Catalá. El objetivo del mismo es mejorar la protección de los Derechos y Libertades de las personas. Acto celebrado en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Torrent.

11 marzo — Visita del síndic y del adjunto segundo a la Oficina de Atención al Ciudadano del Ayuntamiento de Torrent.

16 marzo — Asistencia del síndic al acto de colocación de la 1ª piedra del Centro de Formación de la Cámara de Comercio de Alicante. El evento tiene lugar en la Finca Benisaudet, Barrio de San Nicolás de Bari, Alicante.

17 marzo — Visita de un grupo de alumnos del IES Les Foies de Benigànim de Valencia a la sede del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Recepción a cargo del síndic y de la adjunta primera, Emilia Caballero.

23 marzo	Firma del Convenio de Colaboración entre el Síndic y el Ayuntamiento de Teulada. El objetivo de dicho convenio es mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas. Acto celebrado en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Teulada, con la participación del síndic y del adjunto segundo por parte de nuestra Institución.
24 marzo	Asistencia del síndic a la entrega del Premio Azorín de Novela 2010, celebrada en el Hotel Meliá de Alicante. El premio, organizado por la Diputación de Alicante y la Editorial Planeta, recae esta edición en Begoña Aranguren, por su obra El amor del Rey.
7 abril	Reunión del adjunto segundo con el presidente de la Confederación Valenciana de Asociación de Padres de Alumnos (COVAPA), Ramón López, en la sede del Síndic.
9 abril	Firma del Convenio de Colaboración entre el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y el Ayuntamiento de Castellón, representado por su alcalde, Alberto Fabra. Acto celebrado en el Ayuntamiento de Castellón con la participación del síndic y el adjunto segundo por parte de nuestra Institución.
9 abril	Visita protocolaria del síndic y del adjunto segundo al presidente e.f. de la Diputación de Castellón, Francisco Martínez, en el palacio provincial de Castellón.
12 abril	Reunión del adjunto segundo con el presidente de la CONCAPA en Alicante, Antonio Ardid. Entrevista celebrada en la Sala de Juntas del Síndic de Greuges.
14 abril	Firma del Convenio de Colaboración entre el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, y el alcalde la l'Eliana, José María Ángel Batalla, para mejorar la comunicación de las dos Instituciones y la protección de los derechos y libertades de las personas, celebrado en el Ayuntamiento de este municipio valenciano. Asiste al acto el adjunto segundo del Síndic.
18-19 abril	Participación del síndic y el adjunto segundo en el taller preparatorio de las XXV Jornadas de Coordinación El impacto de la crisis económica en el sector económico y social, organizado por la oficina del Defensor de Navarra y celebrado en Pamplona.
21 abril	Firma del Convenio de Colaboración entre el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y el alcalde de Benissa, Juan Bautista Roselló. El acto se celebra en el Ayuntamiento de Benissa, y asisten el síndic y el adjunto segundo en representación de nuestra Institución.

23 abril	Asistencia del adjunto segundo a los actos conmemorativos del Día de Les Corts Valencianes. Jornada celebrada en el Palacio de Benicarló, Valencia.
24 abril	Firma del convenio de colaboración entre la Institución del síndic de Greuges y el Ayuntamiento de La Pobla del Vallbona, representado por su alcaldesa, Mª Carmen Contelles. El acto se celebra en el Ayuntamiento de la Pobla de la Vallvona, y participan el síndic y el adjunto segundo en representación de esta Institución.
24 abril	Firma del convenio de colaboración entre la Institución del síndic de Greuges, representado por José Cholbi, y el Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, representado por su alcalde, Eugenio Cañizares. El acto transcurre en el Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber y al mismo asiste también el adjunto segundo.
24 abril	Participación del síndic y del adjunto segundo en la Firma del Convenio de Colaboración entre la Institución del Síndic de Greuges y el Ayuntamiento de Manises, representado por su alcalde, Enrique Crespo. Acto celebrado en el Ayuntamiento de Manises, Valencia.
5 mayo	Firma del Convenio de Colaboración entre el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, y el alcalde de Gandía, José Manuel Orengo. El acto se celebra en el Ayuntamiento de Gandía y en el mismo participa también el adjunto segundo.
7 mayo	Participación del síndic en los actos organizados por el Diputado del Común de Canarias con motivo del XXV aniversario de la creación de esta institución. Jornadas celebradas en la Isla de La Palma, Canarias.
10 mayo	Asistencia del adjunto segundo a las Jornadas de Presentación de Mecanismo Nacional de Prevención Español contra la Tortura. Encuentro organizado por el Defensor del Pueblo de España en Madrid.
13 mayo	Participación del síndic y del adjunto segundo en la Firma del Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Vila-real, representado por su alcalde, Juan José Ruber, celebrada en el Consistorio de Vila-real.
13 mayo	Participación del síndic y del adjunto segundo en la Firma del Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Benicassim, representado por su alcalde, Francisco Colomer. Acto celebrado en la Casa Consistorial de este municipio castellonense.
18 mayo	Participación del síndic y del adjunto segundo en la Firma del Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Ondara, representado por su

alcalde, Ximo Ferrando. Acto celebrado en la Casa Consistorial de este municipio alicantino.

18 mayo — Participación del síndic y del adjunto segundo en la Firma del Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Denia, representado por su alcaldesa, Ana Kringe. Acto celebrado en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Denia.

19 mayo — Ponencia a cargo del adjunto segundo bajo el título "El Síndic en materia de gestión tributaria" en el marco del Foro Tributario, organizado por las facultades de Estudios de la Empresa y de Ciencias Sociales y Jurídicas de la Universidad Católica de Valencia.

20 mayo — Firma del Convenio de Colaboración entre la Institución del Síndic de Greuges, representada por José Cholbi, y el Ayuntamiento de Alfafar, representado por su alcalde, Emilio Muñoz García. El acto se celebra en el Salón de Plenos del Ayuntamiento y al mismo asiste también el adjunto segundo.

25 mayo — Firma del Convenio de Colaboración entre la Institución del Síndic de Greuges, representada por José Cholbi, y el Ayuntamiento de Peñíscola, representado por su alcalde, Andrés Martínez. El acto se celebra en la Casa Consistorial de este municipio castellonense y al mismo asiste también el adjunto segundo.

25 mayo — Participación del síndic y el adjunto segundo en la Firma del Convenio de Colaboración con el Ayuntamiento de Benicarló, representado por su alcalde, Marcelino Domingo. A la firma, celebrada en el Consistorio de Benicarló, asiste también el adjunto segundo del Síndic.

1 junio — El síndic de Greuges, José Cholbi, hace entrega a la presidenta de Les Corts Valencianes, Milagrosa Martínez, del Informe Anual de la Institución correspondiente al ejercicio 2009. Al acto, celebrado en el despacho de la presidenta, asisten los miembros de la Mesa de Les Corts y el adjunto Segundo al Síndic, Carlos Morenilla.

2 junio — Firma del Convenio de Colaboración entre el Síndic de Greuges y el Ayuntamiento de Benitachell, representado este último por su alcaldesa, Josefa Ronda. El acto transcurre en la Casa Consistorial de este municipio alicantino y asisten el síndic y el adjunto segundo en representación de nuestra Institución.

2 junio — Participación del síndic y del adjunto segundo en la Firma del Convenio de Colaboración entre el Síndic y el Ayuntamiento de Gata de Gorgos, representado por su alcaldesa Ana María Soler. El acto se celebra en el Salón de Plenos del Consistorio de Gata de Gorgos.

7 junio	Participación del síndic y del adjunto segundo en la Firma del Convenio de Colaboración entre el Síndic de Greuges y el Ayuntamiento de Paiporta, representado por su alcalde, Vicente Ibor. El acto transcurre en la Casa Consistorial de este municipio valenciano y asisten el síndic y el adjunto segundo en representación de nuestra Institución.
10 junio	Participación de la adjunta primera, Emilia Caballero, en la Mesa Redonda "Aspectos jurídicos sobre la Ley de Dependencia: del asistencialismo al derecho universal". Jornada organizada por el Club Información, Alicante.
14-15 junio	Asistencia del síndic y del adjunto segundo a la IV Reunión de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM) bajo el título "Desafíos que la inmigración y los derechos humanos plantean a los Ombudsman", organizada por el Defensor del Pueblo en Madrid
18 junio	Inauguración a cargo de la adjunta primera de la Mesa de igualdad de oportunidades. Acto celebrado en la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante.
22 junio	Asistencia del síndic a la inauguración, a cargo de la Reina, del nuevo edificio del Conservatorio Superior de Música "Joaquín Rodrigo" de Valencia.
26 junio	Asistencia del síndic al acto de entrega de la Cruz de Honor de San Raimundo de Peñafort al fiscal superior de la Comunitat Valenciana, Ricard Cabedo.
28 junio	Comparecencia del síndic ante la Comisión de Peticiones de Les Corts Valencianes con motivo de la defensa del Informe Anual correspondiente al ejercicio 2009. Acto celebrado en Les Corts Valencianes.
6 julio	Ponencia a cargo de la adjunta primera sobre la Ley de Dependencia, Crevillente.
9 julio	Asistencia del síndic y el adjunto segundo a la Trobada de síndics i defensors universitaris de la Xarxa Vives d'universitats. Universidad Miguel Hernández.
9 julio	Firma del Convenio de Colaboración con las cinco Universidades Públicas de la Comunidad Valenciana –Universitat Jaume I, Universidad de Valencia, Universidad Politécnica de Valencia, Universidad Miguel Hernández de Elche y Universidad de Alicante. Rubrican el documento de una parte, el síndic de Greuges, José Cholbi y, de la otra, cada uno de

los rectores de las respectivas universidades. Acto celebrado en la Universidad Miguel Hernández de Elche.

8 septiembre Participación de los dos adjuntos, en calidad de miembros del jurado, en el fallo del "I Concurso de Redacción Síndic de Greuges sobre los derechos humanos", celebrado en la Sala de Juntas del Síndic de Greuges.

9 septiembre Participación del adjunto segundo en el curso de verano El Síndic y la defensa de los derechos fundamentales, con la ponencia "El síndic de Greuges: la Institución y su funcionamiento", organizado por el Síndic de Greuges junto con la Universidad Miguel Hernández de Elche.

14 septiembre Asistencia del adjunto segundo a la reunión de la Propuesta del Convenio del Mecanismo Nacional de Prevención, previsto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura u otras penas y tratos crueles, inhumanos o degradantes. Sede del Defensor del Pueblo.

17 septiembre Ponencia a cargo del adjunto segundo bajo el título "Estudio de la Sindicatura. La escuela: espacio de convivencia y conflictos", en el marco del curso de verano La violencia en el ámbito escolar celebrado durante los días 16 y 17 de septiembre en el centro F.P.O. Joan Lluis Vives de Ibi, y organizado por la Universidad Miguel Hernández de Elche.

21 septiembre Visita de cortesía al Síndic de los miembros de la Fundación Diagrama.

26-29 sept. Participación del síndic, del adjunto segundo y una delegación de los asesores de la Institución en las Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo. Las jornadas se celebran en La Rioja.

3-6 octubre Asistencia del síndic y del adjunto segundo a la Conferencia Europea y Asamblea General de la IOI en Barcelona.

9 octubre Asistencia del adjunto segundo a los actos celebrados con motivo de la festividad del 9 de octubre, Día de la Comunidad Valenciana.

18 octubre Entrega de los Premios de Dibujo Síndic de Greuges, acto celebrado en Les Corts Valencianes.

4 noviembre Asistencia del adjunto segundo a la gala Premios Valencianos para el siglo XXI, organizado por el diario Las Provincias, en el Palau de la Música de Valencia.

7-9 nov. Asistencia del síndic y del adjunto segundo al VII Seminario Regional de la Red Europea de los Defensores del Pueblo. Innsbruck, Austria.

10 noviembre Asistencia del adjunto segundo a la "II Jornada de trabajo sobre determinación de la edad de los menores no acompañados", celebrada en la sede del Defensor del Pueblo, Madrid.

12 noviembre Presentación a cargo del síndic y del presidente territorial de la CAM de un libro sobre la Declaración Universal de los Derechos Humanos dirigido a los escolares. Material editado por el Síndic de Greuges con la colaboración de Caja Mediterráneo. Acto celebrado en la Sala del Consejo de la Sede Social de Caja Mediterráneo.

19 noviembre Entrega de Premios del I Concurso de Redacción Síndic de Greuges, en el Instituto de Cultura Alicantino Juan Gil-Albert.

25 noviembre Asistencia del adjunto segundo a los premios Rey Jaime I, celebrados en Valencia.

29 noviembre Asistencia del síndic y del adjunto segundo al X Foro de SUMA Alicante Innovación y Territorio en la provincia de Alicante.

3 diciembre Presentación del Informe especial del Síndic sobre la actuación de la administración valenciana en la lucha contra el paro.

4 diciembre Entrevista del síndic y del adjunto segundo con la nueva síndica de Greuges de la Universidad de Valencia, Carmen Batalla. Reunión celebrada en la sede del Síndic de Greuges.

20 diciembre Inauguración del nuevo portal web del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana www.elsindic.com y de la nueva imagen de esta Institución.

2. Actividades dirigidas a la comunidad educativa y a la juventud

2.1. VII Concurso de dibujo "Síndic de Greuges"

Con el objeto de promover los derechos humanos y dar a conocer la labor del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en el ámbito escolar de esta Comunidad, el Síndic de Greuges, Fundar y la ONG Globalización de los Derechos Humanos de la Comunitat Valenciana convocaron la séptima edición del Concurso de Dibujo Síndic de Greuges.

Se trata de un certamen dirigido a alumnos de educación primaria y secundaria, que establece un total de 10 premios divididos en dos categorías -cinco premios para los escolares de primaria y cinco para los de secundaria-. En esta edición, conscientes de la importancia que están adquiriendo las nuevas tecnologías en el campo de la educación, hemos obsequiado a los ganadores con un ordenador Netbook. El acto de entrega se

celebró, como viene siendo tradicional, en el Hemiciclo de Les Corts Valencianes, el 18 de octubre de 2010. Los encargados de entregar los premios a los ganadores fueron el síndic de Greuges, José Cholbi, y el presidente de Fundar y conseller de Solidaridad y Ciudadanía, Rafael Blasco.

Los ganadores de esta VII edición fueron:

En la modalidad de educación primaria:

· Sergio Suescín del CP El Murtal (Alicante)
· Azahara Picó del CP El Murtal (Alicante)
· Carmen Sáez de Laude Newton College (Alicante)
· Nieves Villar del CP Carmen Martín (Castellón)
· Sara Burguera del CP María Auxiliadora (Valencia)

En la modalidad de educación secundaria:

· Selene Ramírez del Centro Sagrada Familia (Alicante)
· Adrián López del IES La Mola (Alicante)
· Armanda Ramón del IES Fuente de San Luis (Valencia)
· Carmen Oltra del IES Ribarroja (Valencia)
· Elvira Sanz del IES Catadau (Valencia)

Asimismo, tal y como se viene celebrando en ediciones anteriores, se procedió a la VIII Lectura de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la que participaron alumnos de los siguientes centros educativos:

· I.E.S. Sant Vicent Ferrer, Algemesí, Valencia
· C.E.I.P. Puig Campana, Finestrat, Alicante
· I.E.S. Catadau, Catadau, Valencia
· C.E.I.P. Pare Villalonga, Burriana, Castellón
· I.E.S. La Mola, Novelda, Alicante
· I.E.S. Leopoldo Querol, Vinaròs, Castellón
· C.E.I.P. El Molí, Torrent, Valencia
· C.E.I.P. Jaume I, Castellón
· I.E.S. Fuente de San Luis, Valencia

2.2. I Concurso de Redacción "Síndic de Greuges"

El Síndic de Greuges, consciente de que la participación activa de la juventud es un elemento fundamental para crear la cultura de respeto y promoción de los derechos humanos, ha puesto en marcha este año el I Concurso de Redacción Síndic de Greuges en el ámbito escolar.

Esta iniciativa tiene un doble objetivo: por un lado, fomentar entre la juventud la cultura de los derechos humanos y, a la vez, acercar la figura del Defensor del Pueblo de nuestra Comunidad a este colectivo.

En esta primera edición, el certamen estaba dirigido a todos los estudiantes de bachillerato y de ciclos formativos de grado medio de la Comunidad Valenciana.

Asimismo, los trabajos de redacción versaban sobre los derechos humanos; pudiéndose tratar los derechos tanto de forma general como centrarse en uno o alguno de ellos de forma más detallada. El Jurado seleccionó entre todos los participantes un total de 10 trabajos finalistas que fueron premiados con un ordenador Netbook para cada uno de ellos.

Los ganadores de esta primera edición fueron:

· Carlos Alcañiz Santamans, IES Enguera, Valencia
· Marta Fernández Gimeno, IES Professor Broch i Llop, Vila-real, Castellón
· María José Gil Sanchiz, IES Enguera, Valencia
· Antonio Hernández Monzó, Colegio El Armelar, Paterna, Valencia
· Laura Martín Pitarch, IES Professor Broch i Llop, Vila-real, Castellón
· Jennifer Martínez Peláez, IES Enguera, Valencia
· Alba Montoro Izquierdo, IES Enguera, Valencia
· Patricia Rubio López, IES Professor Broch i Llop, Vila-real, Castellón
· Eva Serrano Segarra, IES Professor Broch i Llop, Vila-real, Castellón
· Irene Vivas Lalinde, Parque Colegio Santa Ana, Valencia

En esta ocasión, hemos dado un paso más y hemos realizado una publicación-homenaje que contiene los dibujos y las redacciones de los ganadores y las ganadoras de los concursos organizados por el Síndic durante el año 2010.

2.3. Material didáctico editado y distribuido por el Síndic a todos los centros escolares de la Comunidad Valenciana

En noviembre de 2010, el Síndic de Greuges hizo llegar a todos los centros educativos de la Comunidad Valenciana la segunda edición del manual didáctico la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

El libro, que pretende ser un material pedagógico para alumnos de secundaria y bachillerato, fue editado en esta ocasión por el Síndic de Greuges con la colaboración de Caja Mediterráneo. En él, se detallan los 30 artículos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, cada artículo acompañado por una viñeta ilustrativa realizada por alumnos de las Escuelas de Arte y Superior de Diseño de Alicante, Castellón y Valencia.

En esta segunda edición, hemos publicado 3.000 libros en castellano y otros tantos en valenciano, y 6.000 tiras en castellano y otras tantas en valenciano, que han sido distribuidos por los centros de secundaria y bachillerato de nuestra Comunidad.

Asimismo, cabe destacar la gran acogida de esta iniciativa entre el profesorado de los centros educativos, que en numerosas ocasiones se han dirigido a esta Institución solicitando más material para poder trabajar esta temática en sus clases.

2.4. Curso de verano sobre el Síndic de Greuges

El Síndic de Greuges organizó, en el marco de los Cursos de Verano de la Universidad Miguel Hernández de Elche, la primera edición del curso bajo el título "El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y la defensa de los derechos fundamentales", que se celebró en el Campus de dicha Universidad.

El objetivo del mismo era acercar a la comunidad universitaria, y a la sociedad en general, la figura del Síndic de Greuges y dar a conocer sus funciones y competencias como defensor de los derechos constitucionales y estatutarios de las personas.

En este sentido, a través de las sesiones, que se celebraron durante los días 9 y 10 de septiembre de 2010 en el Edificio Torrevaillo, los ponentes mostraron los diferentes ámbitos de actuación del Síndic (supervisión de las actuaciones de las administraciones autonómicas o locales de la Comunitat), su forma de actuación (procedimiento de investigación y tramitación de las quejas) y los mecanismos a través de los cuales cumple sus funciones que le vienen legalmente atribuidas (sugerencias, recomendaciones, quejas de oficio, informes especiales, etc.)

Durante el curso, en el que se matricularon 65 alumnos, se analizaron las actuaciones del Síndic en las materias más relevantes: urbanismo, servicios sociales, protección de la infancia, medio ambiente, etc. De esta forma, el alumnado pudo deducir cuáles son los problemas más importantes que la ciudadanía somete a consideración de la Institución, así como las recomendación emitidas por el Síndic recientemente.

El curso, que tuvo una excelente acogida y que previsiblemente repetiremos este año, iba destinado a licenciados y estudiantes de Derecho y de Ciencias Políticas, y en general, a cualquier persona interesada en el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, se dividió en tres bloques temáticos y un taller de resolución de expedientes.

3. Relaciones institucionales en el ámbito internacional y nacional

3.1. IV Reunión de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo

El síndic de Greuges, José Cholbi, y el adjunto segundo, Carlos Morenilla, formaron parte de la Delegación Española que participó en la Cuarta Reunión de la Asociación

del Ombudsman del Mediterráneo. El encuentro, al que asistieron un total de 27 países de la cuenca del Mediterráneo, fue organizado por el Defensor del Pueblo de España, conjuntamente con el Diwan Al Madhalim del Reino de Marruecos y el Mediador de la República Francesa y, se celebró los días 14 y 15 de junio en Madrid.

El tema principal de la reunión fue "Desafíos que la inmigración y los derechos humanos plantean a los Ombudsmen". Las ponencias y las mesas redondas de las jornadas profundizaron, entre otros asuntos, sobre la función del ombudsman en el cumplimiento y la protección de los derechos fundamentales, los desafíos de la integración o la protección social, prestando especial atención a los colectivos más vulnerables. Por su parte, el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, expuso un monográfico sobre la asistencia jurídica a los extranjeros en España.

La Asociación del Ombudsman del Mediterráneo fue creada en el año 2008, bajo el auspicio de las instituciones del Defensor del Pueblo español, francés y marroquí, con el propósito de ser un instrumento eficaz para la promoción y la defensa de los derechos fundamentales de los países de la cuenca mediterránea.

Los principales objetivos de esta asociación son: alentar la puesta en marcha de defensorías en aquellos países mediterráneos donde todavía no existan; consolidar una red de defensorías mediterráneas y definir una estrategia común de actuación para reforzar su papel en la defensa de la ciudadanía, de la democracia y de los derechos humanos y consolidar las relaciones de cooperación y de colaboración entre las diferentes defensorías del área mediterránea.

Esta cuarta edición congregó a defensores, ombudsmen, mediadores e instituciones de derechos humanos de la cuenca mediterránea, así como representantes de diversas organizaciones internacionales que trabajan en el ámbito de la protección de los derechos ciudadanos y en la promoción de la democracia y la consolidación de los derechos fundamentales en la región.

3.2. XV Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana es miembro de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, una agrupación que reúne exclusivamente a defensores del pueblo, procuradores, comisionados y presidentes de comisiones públicas de derechos humanos de los países iberoamericanos de ámbito nacional, estatal, autonómico o provincial. Los países que actualmente integran la FIO son Andorra, Argentina, Bolivia, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico y Venezuela.

Su objetivo primordial es ser un foro para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la Institución del

Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción, independientemente del nombre específico que reciban.

La FIO se reúne anualmente en una Asamblea General a fin de hacer balance, aprobar informes que le somete el Comité Directivo y emitir las declaraciones y comunicados públicos que sean convenientes para la efectividad de sus objetivos. Esta Asamblea se celebra, normalmente, durante el transcurso de un congreso en el que se debaten temas de actualidad y trascendencia y se intercambian experiencias de mutuo interés.

El síndic de Greuges, José Cholbi, participó en el XV Congreso y en la Asamblea Anual de la FIO, que este año organizó el Defensor del Pueblo de Colombia, Volmar Pérez, en el Centro de Formación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo – AECID- , Cartagena de Indias del 27 al 29 de octubre.

El vicepresidente de la República Colombiana, Angelino Garzón, y el Defensor del Pueblo de Colombia, Volmar Pérez, fueron los encargados de inaugurar el Congreso en el que, en esta ocasión, se abordaron los temas de la seguridad ciudadana y los derechos humanos. En concreto, los participantes reflexionaron sobre las medidas que deben adoptar los Estados para ofrecer protección y garantizar la seguridad de los inmigrantes, víctimas de la violencia, los refugiados y las víctimas de trata de personas.

En el transcurso del Congreso, intervinieron, entre otros: la alcaldesa de Cartagena de Indias, Judith Pinedo; la presidenta de la FIO, Beatriz Merino y el director adjunto de la Oficina de ACNUR en América, Serge Malé.

Asimismo, el día 26 se celebró la Reunión Anual de la Red de Defensorías de Mujeres, de la que la adjunta primera, Emilia Caballero, es coordinadora. La reunió sirvió de antesala a la cumbre de defensores para propiciar el debate y el pronunciamiento oficial sobre la seguridad ciudadana y los derechos humanos de las mujeres en Iberoamérica.

3.3. VII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo

El síndic de Greuges, José Cholbi y el adjunto segundo, Carlos Morenilla, asistieron al VII Seminario Regional de la Red Europea de Defensores del Pueblo, celebrado en Innsbruck, Austria, durante los días 7 y 8 de noviembre de 2010.

Se trata de una reunión de carácter bienal que congrega a representantes del Defensor del Pueblo Europeo y a todos las defensorías regionales europeas. En esta séptima edición, los participantes han debatido sobre el papel de estas instituciones y su capacidad de actuación ante problemas medioambientales tales como la gestión de agua, protección contra las inundaciones o problemas producidos por el amianto, entre otros.

3.4. XXV Jornadas de Coordinación de Defensor del Pueblo

Las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo tienen carácter anual y congregan a los titulares y representantes de las instituciones de Defensores del Pueblo

tanto autonómicas como la nacional. El principal objetivo de estas reuniones de trabajo es intercambiar experiencias, así como profundizar y adoptar medidas sobre cuestiones relativas a las quejas que atañen en igual medida a todas las oficinas de defensores y que suponen un avance de los derechos fundamentales y de las libertades públicas.

El síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, y su adjunto segundo, Carlos Morenilla, participaron en las XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que en esta ocasión organizó la defensora del Pueblo Riojano, María Bueyo Díez Jalón. El encuentro se celebró en La Rioja del 27 al 29 de septiembre de 2010.

En esta edición, las jornadas versaron sobre el impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas. La cita anual, a la que asistieron los trece defensores autonómicos y la Defensora del Pueblo en funciones, María Luisa Cava, permitió poner en común las principales demandas y necesidades que la ciudadanía hace llegar a estas instituciones a consecuencia de la crisis económica, y así, buscar soluciones a los problemas más habituales en esta materia.

Durante la primera jornada de trabajo, el catedrático riojano Fernando Gómez-Bezares impartió la conferencia marco que versó sobre la influencia de los comportamientos poco éticos en la aparición y evolución de la crisis. A continuación, se expuso y se debatió las conclusiones del taller de trabajo dedicado a las medidas de carácter económico y social previstas en la actualidad.

Durante la segunda jornada de trabajo, los defensores debatieron las conclusiones sobre el taller de trabajo dedicado a las medidas de apoyo a las familias, en especial, en materia de vivienda. El síndic de Greuges, José Cholbi, fue el encargado de exponer dichas conclusiones. A continuación, los defensores evaluaron el impacto de la crisis en la actividad de las Defensorías del Pueblo.

Por último, se celebró el IX Foro de Derechos Ciudadanos en San Millán de la Cogolla. Este Foro pretende, como en otras ocasiones, dar cabida a la intervención de los representantes de las entidades sociales más destacadas en su labor a favor de los derechos humanos. El objetivo es que cada entidad pueda, a través de las personas que la representan, ofrecernos su percepción, su visión, sus propuestas, y también sus críticas.

En esta ocasión, el Foro llevaba como título "Los derechos de las personas con especiales dificultades ante la crisis económica". En el mismo, participó en calidad de moderadora y presentadora la periodista Teresa Alonso, y como ponentes: Mercial Menchaca, director de Caritas Diocesana de la Rioja; Manuela Muro, presidenta del CERMI de la Rioja; Pedro Luis Crespo, presidente de la Asociación Provincial de Pensionistas y Jubilados de la Rioja; Fernando Reinares, presidente del Centro Provincial de Coordinación de la Cruz Roja; y Aurora Pérez, presidenta de la Fundación Pioneros.

La exposición y las reflexiones plasmadas por estos expertos contribuyó a entender en su totalidad la situación de crisis en la que nos encontramos, e igualmente, sirvió de aportación en la elaboración y redacción de las conclusiones de las jornadas que a continuación reproducimos íntegramente:

"CONCLUSIONES DEFINITIVAS DE LAS XXV JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO

El impacto de la actual crisis económica ha tenido su reflejo en la actividad de las Defensorías del Pueblo a través de consultas, quejas y de actuaciones de oficio en las que se notan sus efectos en el ejercicio de los derechos y de las libertades constitucionales de las personas.

Ante esta situación, los Defensores y Defensoras del Pueblo, en estas XXV Jornadas de Coordinación hemos reflexionado sobre el impacto de la crisis económica en los derechos de las personas, y hemos extraído una serie de conclusiones que, se han obtenido como suma de la experiencia y del día a día en la protección y defensa de los derechos fundamentales y libertades públicas.

El presente documento cuenta con tres partes:

I. Síntomas; se trata de un apartado en que las Defensorías analizamos el perfil de las personas que acuden a nosotros, así como las materias consultadas u objeto de quejas.

II. Diagnóstico de la situación; que encierra una aproximación a la raíz de los principales problemas que se plantean en esta coyuntura económica.

III. Conclusiones; que reflejan las propuestas de las Defensorías a los poderes públicos ante la actual situación, para garantizar los derechos y libertades fundamentales de las personas.

I. SÍNTOMAS

Este apartado se subdivide en los siguientes:
· Perfil de las personas que acuden a las Defensorías.
· La crisis por materias consultadas u objeto de quejas.

Sobre el perfil de las personas que acuden a las Defensorías.

En términos generales las Defensorías coincidimos en que no hay un perfil concreto de afectados especialmente por la crisis, puesto que las consecuencias de la presente situación económica son tan variadas que, con mayor o menor intensidad, abarcan a colectivos diversos. El deterioro psicológico sería el común denominador de todos.

Si bien, sistemáticamente, podríamos englobar las personas que afectadas por la crisis acuden a nuestras Instituciones en los siguientes perfiles: personas desempleadas, trabajadores autónomos y titulares de pequeñas empresas, mujeres de mediana edad en paro y sin formación, usuarios de servicios sociales, personas y colectivos en situaciones de emergencia, población inmigrante, mayores y pensionistas y recientemente, las personas empleadas en el sector público ante la aplicación del Real Decreto-Ley 8/2010.

La crisis por materias consultadas u objeto de quejas.

La crisis económica se ha notado también en las materias tratadas en las Defensorías. Por áreas temáticas podemos relacionarlas de la siguiente forma, citando en cada una de ellas las más significativas:

· Bienestar social: denegación y retraso en la percepción de ayudas económicas y asistenciales, insuficiencia presupuestaria para atender el incremento de la demanda, recortes en la financiación pública de las entidades sociales y asistenciales de carácter privado, prestaciones de renta mínima de inserción y prestaciones económicas de urgencia social, entre otras.

· Vivienda: necesidades de ayudas al alquiler, insuficiencia de VPO en régimen de alquiler, personas adjudicatarias de VPO a las que finalmente no se les concede el préstamo y se ven obligadas a renunciar con la consiguiente penalización, retrasos en el cobro de la renta básica de emancipación, situaciones extremas y desesperadas ante desahucios y embargos, conflictos con los bancos y cajas, etc.

· Trabajo: quiebra de empresas, la mayoría relacionadas directa o indirectamente con el sector de la construcción (impago de salarios y horas extras, mostrando su disconformidad con el despido laboral), procedimiento de aprobación de los ERE, falta de ayudas públicas para las personas trabajadoras en régimen de autónomos "en paro" y personas desempleadas de colectivos especialmente desfavorecidos (por razón de edad, formación, etc), dificultades económicas de pequeñas empresas y personal autónomo (impagos a la Seguridad Social y a la AEAT), filas de espera en las Oficinas de los Servicios Públicos de Empleo, falta de coordinación entre el Servicio Público Estatal de Empleo y los Autonómicos, deficiencias en la información facilitada sobre las prestaciones, cursos de formación, ayudas de autoempleo, entre otras.

· Seguridad Social: discrepancia con el escaso incremento de la pensión reconocida, disconformidad con la denegación del subsidio por desempleo, cómputo de periodos de cotización, retrasos en la devolución de ingresos indebidos y reclamaciones de prestaciones indebidas por parte del INSS, entre otras.

· Administraciones Públicas: paralización o reducción de la oferta pública de empleo e incremento del número de personas opositoras, recortes presupuestarios y deficiente gestión de los planes de formación y empleo, morosidad de las administraciones públicas en los pagos a las empresas contratadas lo cual dificulta la supervivencia de muchos profesionales, como los autónomos y las pequeñas empresas (entre otras).

· Justicia: retrasos en la tramitación de los procesos judiciales relacionados directa o indirectamente con la crisis (reclamaciones de cantidad, desahucios, juicios concursales, etc).

II. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

Una de las principales consecuencias de la crisis económica ha sido el incremento del desempleo derivado del cierre de las empresas y de la paralización de la actividad económica. El desempleo figura como el primer problema de la población española, ante una tasa que supera el 20% de la población activa. Esta situación ha provocado que muchas personas se vean en la imposibilidad de hacer frente a las deudas contraídas con las entidades financieras, agravándose, en particular, en relación con los créditos hipotecarios suscritos para la adquisición de su vivienda. El desempleo incide en el descenso del consumo, lo que a su vez afecta a la actividad económica obligando a cerrar a un gran número de empresas, lo que acaba generando un círculo vicioso.

El aumento del desempleo y la destrucción de puestos de trabajo implican también un incremento del número de personas que requieren la intervención pública, con el consiguiente aumento del gasto público.

El déficit público conlleva el riesgo de recortes en las partidas presupuestarias destinadas a las políticas públicas que caracterizan el modelo del Estado del bienestar social: sanidad pública, educación, rentas básicas de asuntos sociales, prestaciones de desempleo, pensiones de jubilación y viudedad, y recursos destinados tanto a la investigación y a la tecnología, como a la inversión pública y el fomento de la inversión privada (programas de I+D+i).

A esto se une el siempre presente riesgo de descoordinación entre distintas Administraciones Públicas, lo que, además de redundar perjudicialmente en la gestión de los servicios prestados, implica un incremento del gasto público. Las personas tienen derecho a una buena gestión de sus impuestos y a que el gasto público redunde en una mejora de los servicios recibidos.

De acuerdo con todo lo expuesto, las Instituciones Defensoriales, como garantes de los derechos y libertades constitucionales de las personas, creemos oportuno abordar la cuestión desde una aproximación realista que no dé la espalda al contexto en la que nos encontramos, conscientes de la tensión entre el aumento de las demandas sociales y la limitación de los recursos públicos para atenderlas. De esta manera pretendemos dar nuestra visión sobre la actuación que los poderes públicos a los que supervisamos, han de emprender para tratar el problema en búsqueda de soluciones.

III. CONCLUSIONES

Ante esta situación económica y social, los Defensores del Pueblo podemos extraer las siguientes conclusiones:

1. Nuestra razón de ser como Defensorías del Pueblo conlleva la convicción de que solo desde una decidida razón reguladora del mercado financiero por parte de los poderes públicos, así como de su supervisión, ha de ser el motor central para evitar situaciones críticas como las actualmente padecidas, y tal normación debe ser dirigida hacia la garantía de los derechos de las personas y la promoción de los principios del Estado Social.

2. La crisis económica no puede traducirse en una merma en los derechos del Estado Social. Los poderes públicos deben garantizar el impulso de la sanidad, la educación, protección al desempleo y los servicios sociales, especialmente en favor de las personas que padecen un mayor riesgo de olvido o exclusión social.

Las dotaciones de partidas presupuestarias deben ser suficientes para los distintos programas sociales vinculados con los derechos, es fundamental priorizar distinguiendo las prestaciones esenciales de las accesorias.

3. La educación, como instrumento excepcional para la igualdad de oportunidades y la equidad, requiere una atención específica de nuestros gobernantes y una supervisión muy activa de las Defensorías para evitar la pérdida y/o devaluación de las prestaciones educativas.

4. Las distintas Administraciones y sus órganos deben actuar de manera coordinada y deben generar confianza. Sería conveniente abrir un debate sobre el modelo de sector público, con el objetivo de tender hacia una Administración moderna, transparente, eficaz y que mejore los servicios que presta a las personas.

La transparencia y claridad administrativa exigen que en materia de ayudas, dada la diversidad de los entes que las convocan, se implante un mecanismo centralizado de información de todas las convocatorias de ayudas existentes, para personas, familias y empresas y que la concesión de éstas sea fácil tanto en su tramitación como en su consecución.

5. Los poderes públicos deben garantizar la protección de las necesidades mínimas de las personas desempleadas, así como establecer programas de formación que permitan su rápida reinserción laboral.

Las autoridades laborales deben someter a controles rigurosos la aprobación de los ERES para evitar que se conviertan en un instrumento de ejecución de despidos improcedentes.

6. La necesidad de ingresos públicos no pueden perjudicar los principios de justicia y progresividad del sistema tributario debiendo reforzar la lucha contra el fraude fiscal.

7. Debe reforzarse la efectividad y extensión del derecho a la vivienda, con atención específica a colectivos con especial necesidad, y garantizando que el suelo cumpla su verdadera función social tutelada constitucionalmente.

En los procesos de adjudicación de las viviendas protegidas se debe garantizar la publicidad, concurrencia y transparencia, estableciendo un baremo basado en criterios objetivos y en cupos de colectivos preferentes. Asimismo, debe reforzarse la inspección de la Administración para garantizar el cumplimiento de las obligaciones que corresponden a los adquirentes o arrendatarios de viviendas protegidas y sancionar las conductas infractoras.

8. Debe procurarse un crecimiento racional de los núcleos urbanos, evitando procesos de segregación parcial vinculados a la marginalidad, y se debe favorecer la utilización de las viviendas ya construidas. En este sentido, los Planes urbanísticos y de vivienda deberían priorizar la reutilización del parque de viviendas existente, favoreciendo la reforma interior, la conversión de viviendas libres no absorbidas por el mercado, en viviendas protegidas, y muy especialmente, el alquiler de vivienda.

9. Debe mantenerse el acceso de las personas inmigrantes a los derechos sociales y a todos los servicios públicos universales evitando todo posible brote de xenofobia o racismo.

10. El recorte del gasto público no debe suponer una merma sustancial para el apoyo de aquellas asociaciones y entidades privadas sin ánimo de lucro en épocas de crisis, que desarrollan actividades de interés social en favor de los colectivos más necesitados.

11. Dado que la Administración local es la más próxima a las personas que demandan diariamente de sus servicios públicos, urge adoptar un nuevo sistema de financiación municipal que permita a las Entidades Locales garantizar su actividad con cargo a sus presupuestos, huyendo de una financiación finalista.

REFLEXIÓN FINAL DE CIERRE DE DOCUMENTO: Los Defensores y las Defensoras aquí presentes nos comprometemos a asumir y promover la difusión de los principios y objetivos de la Declaración de 2010 como Año Europeo de la Lucha Contra la Pobreza y la Exclusión Social como vía de defensa y garantía de los derechos sociales."

Debido a la importancia y a la actualidad de la temática abordada en las jornadas, como ya hemos adelantado en la presentación de este Informe anual, el síndic de Greuges, José Cholbi, decidió realizar un "Informe Especial sobre la actuación de los servicios públicos valencianos de empleo en la lucha contra el paro". El estudio, presentado en Les Corts Valencianes en noviembre de 2010, detalla las principales actividades efectuadas por el Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF) y los servicios de empleo de los Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana. El trabajo concluye con 9 recomendaciones dirigidas a los servicios valencianos de empleo, que se incluyen en Anexo al presente Informe.

El objetivo de este estudio era, por una parte, refundir en un único documento las numerosas y complejas actividades que tanto el SERVEF como los servicios municipales de empleo están prestando actualmente en la Comunidad Valenciana para facilitar su conocimiento al conjunto de la ciudadanía; y por otro, exponer unas conclusiones y formular unas recomendaciones que puedan servir para mejorar estos valiosos servicios que demandan la sociedad valenciana.

4. Otras actividades

COLECTA DE SANGRE "SÍNDIC DE GREUGES"

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana junto con el Centro de Transfusión de Alicante y a la Asociación de Donantes de Sangre de la Provincia de Alicante organizó una Jornada de Donación de Sangre el 15 de enero de 2010. Se trataba de la tercera colecta promovida por el Síndic de Greuges y se llevó a cabo en el autobús de hemodonación ubicado en el Portal de Elche de Alicante.

Y es que, desde el Síndic, además de velar por la defensa de los derechos y libertades de la ciudadanía, queremos implicarnos en promover actitudes responsables y solidarias tales como la donación de sangre.

ANEXO A

RESUMEN DEL INFORME ESPECIAL

"LA ACTUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS VALENCIANOS DE EMPLEO EN LA LUCHA CONTRA EL PARO"

A) <u>JUSTIFICACIÓN</u>: las razones que explican la elaboración y presentación de este Informe Especial a Les Corts Valencianes.

PRIMERA.- La economía española está sufriendo los efectos de una grave crisis que están siendo especialmente significativos en el mercado de trabajo, como lo pone de manifiesto el importante aumento del desempleo y la gran destrucción de empleo que se ha producido durante el último año y, de manera muy especial, en los últimos meses.

Resulta muy expresivo a estos efectos el Preámbulo de la Ley 35/2010, de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo (BOE nº 227, de 18 de septiembre de 2010), en el que se reconoce que *"(...) en los últimos dos años se han perdido en nuestro país más de dos millones de puestos de trabajo y el desempleo ha crecido en casi dos millones y medio de personas, lo que ha duplicado la tasa de paro hasta acercarse al 20%. Un desempleo de esa magnitud constituye el primer problema para los ciudadanos y sus familias y supone un lastre inasumible a medio plazo para el desarrollo económico y para la vertebración social de nuestro país (...)"*.

SEGUNDA.- El empleo, el acceso al mismo y su mantenimiento en condiciones adecuadas y mejorables, en volumen y calidad, constituye una de las principales preocupaciones de la ciudadanía.

Por ello, recuperar la senda de la creación de empleo y reducir el paro constituye en estos momentos una exigencia unánime del conjunto de la sociedad y, en consecuencia, debe constituir el objetivo último fundamental de todos los poderes públicos.

En este contexto de respuestas para hacer frente a la crisis económica, y ante la gravedad que está adquiriendo la situación del mercado de trabajo, resulta necesario seguir profundizando en la adopción de nuevas medidas, con carácter urgente, para el mantenimiento y la generación de empleo y la protección de las personas desempleadas.

TERCERA.- Los costes económicos y sociales que a la sociedad valenciana genera este desempleo son tan evidentes que se hace innecesaria su pormenorización. La falta de empleo es una de sus principales causas y constituye uno de los factores de riesgo de muchas situaciones de pobreza, exclusión y marginación social.

Hay que continuar potenciando el acceso al empleo por parte de los colectivos con especiales dificultades para su inserción en el mercado laboral, como son las mujeres, las personas jóvenes, paradas mayores de 45 años, discapacitadas, desempleadas de larga duración, inmigrantes y quienes se encuentran en situación de exclusión social.

En este sentido, las personas con riesgo o en situación de exclusión social encuentran importantes dificultades para acceder al mercado de trabajo por culpa de sus carencias sociales, económicas, educativas y de cualificación laboral; el desempeño de un trabajo les comporta numerosos problemas, debido a la desmotivación personal, el desconocimiento o el abandono de los hábitos sociales y laborales básicos, y la falta de adaptación profesional.

CUARTA.- El desempleo afecta de lleno al bienestar y a la salud de las personas, a sus derechos constitucionales al trabajo y a la protección de la salud, ya que a los graves problemas económicos que tienen las familias para llegar a final de mes hay que sumar los efectos psíquicos que puede generar como la depresión, ansiedad, tristeza, estrés y baja autoestima.

La gran dimensión social del desempleo y la constante preocupación que el paro suscita al conjunto de la ciudadanía valenciana justifica que el Síndic de Greuges, como Alto Comisionado de Les Corts Valencianes para la defensa de los derechos de las personas, entre ellos, el derecho al trabajo, haya decidido elaborar el presente Informe Especial con el objeto de dar cuenta a Les Corts de la actuación de los servicios públicos valencianos de empleo en la lucha contra el paro, así como de los resultados de nuestra investigación.

B) <u>METODOLOGÍA</u>: cómo se ha elaborado el Informe Especial

En la primera parte del Informe se expone el reconocimiento del derecho al trabajo en las normas internacionales, nacionales y autonómicas, así como el reparto competencial entre las diversas Administraciones Públicas; en la segunda parte, se da cuenta de las principales actividades que realiza el Servicio Valenciano de Empleo y Formación

(SERVEF) y los servicios de empleo que prestan los Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana, y, finalmente, se detallan unas conclusiones y se dirigen unas recomendaciones a los servicios valencianos de empleo.

En aras a lograr un documento ágil, claro y conciso, que no fuera muy extenso, sólo damos cuenta de los servicios que en materia de empleo están desarollando los Ayuntamientos con mayor número de habitantes de la Comunidad Valenciana, sin que ello signifique, ni mucho menos, que otros Ayuntamientos con menor capacidad económica y de gestión no estén prestando este importantísimo servicio en tiempos de crisis económica, de hecho, muchos de ellos lo están prestando a través de su participación en consorcios intermunicipales.

En este sentido, analizamos las actividades que están realizando los siguientes servicios municipales de empleo:

a) los 3 municipios que son capital de provincia: Valencia, Alicante y Castellón;

b) 5 de los municipios con mayor población de cada provincia:

- Provincia de Valencia: Alzira, Gandía, Paterna, Sagunto y Torrent.

- Provincia de Castellón: Benicarló, Benicàssim, Onda, Peñíscola y Vila-real.

- Provincia de Alicante: Alcoy, Benidorm, Elche, Guardamar del Segura y Torrevieja.

c) los siguientes Consorcios Intermunicipales en materia de Empleo y Formación existentes en nuestra Comunidad:

- Consorcio “PACTEM NORD” en la comarca de l’Horta Nord

- Consorcio para el Desarrollo Económico de la Vega (CONVENGA)

- Consorcio del Pacto Territorial por el Empleo del Valle del Vinalopó

- Consorcio del Pacto Territorial para el Empleo en La Ribera (PATER)

- Consorci de l’Acord Comarcal per l’Ocupació l’Horta Sud (ACCO-SUD)

- Consorcio para el Fomento Económico del Camp de Morvedre (COFECAM)

- Consorcio del Pacto Territorial por el Empleo de la Comarca “La Serranía”.

Respecto a las actividades que están desarrollando tanto el SERVEF como los servicios municipales de empleo analizados de las que se da cuenta en este Informe Especial, hay que notar que dicha información se ha obtenido de las respectivas sedes electrónicas o

páginas web en Internet, de conformidad con lo dispuesto en los arts. 9 y 10 de la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

Finalmente, los objetivos que se persiguen con la redacción del presente Informe son, por un lado, refundir en un solo documento las numerosas y complejas actividades que se están prestando en la actualidad por el servicio autonómico y los servicios municipales valencianos de empleo con el objeto de facilitar su conocimiento por el conjunto de la ciudadanía, y por otro, exponer unas conclusiones y formular unas recomendaciones que puedan servir para seguir mejorando día a día estos trascendentales servicios que demanda la sociedad valenciana.

C) CONCLUSIONES

A la vista de las actuaciones que están desarrollando los servicios públicos valencianos de empleo y que hemos señalado, de forma resumida, en el presente Informe Especial, exponemos a continuación las siguientes conclusiones:

PRIMERA.- La falta de empleo es uno de los problemas que más preocupa a la ciudadanía y que afecta, en mayor medida, a la cohesión social de un territorio.

SEGUNDA.- La situación de la economía y del mercado de trabajo está obligando a los servicios públicos valencianos de empleo a realizar un gran esfuerzo en adoptar líneas de actuación que den una respuesta ágil y efectiva a las demandas de las personas que se encuentran en situación de desempleo con el objeto de facilitarles el acceso a los recursos o instrumentos que les permitan su rápida incorporación a la actividad laboral; estos servicios públicos se han visto sobrecargados por el gran aumento de la demanda de empleo y la escasez de la oferta de trabajo por las empresas.

TERCERA.- La importancia de que las personas desempleadas retornen al trabajo tan rápido como sea posible. Además de beneficiar a la persona, el regreso a la vida activa favorece la cohesión social.

Las personas desempleadas de larga duración y los jóvenes sin empleo son particularmente susceptibles de desconectarse de la sociedad. La exclusión social resultante es dañina, no sólo para aquellos directamente afectados, sino también para la comunidad, que sufre un incremento de actitudes antisociales y delictivas, y otros efectos negativos relacionados con la pobreza y la falta de empleo.

Las consecuencias de la exclusión social tienen un impacto negativo, especialmente en la población más joven y en las generaciones futuras.

Hay que seguir reduciendo el número de escolares que abandonan prematuramente sus estudios.

CUARTA.- La promoción del empleo local implica el desarrollo de políticas activas de empleo, como la orientación y la formación profesional, pero, sobre todo, la generación

de actividad productiva y el desarrollo de un tejido empresarial transformador capaz de ofrecer nuevas oportunidades de negocio y de generar empleo.

QUINTA.- La formación es un instrumento esencial para hacer frente al desempleo, mediante la obtención y mejora de una cualificación profesional que facilite la incorporación a un puesto de trabajo.

El aprendizaje permanente es crucial para incrementar la competitividad de las empresas y la adaptabilidad de las personas desempleadas.

La formación es condición imprescindible para garantizar el principio de igualdad de las personas ante su desarrollo futuro, sobre todo, respecto a la inversión en educación en edades tempranas, en nuevas tecnologías o en idiomas.

SEXTA.- Un diálogo social amplio es la mejor garantía para que las políticas de empleo resulten eficaces. Las consultas con los interlocutores sociales (sindicatos, organizaciones empresariales, asociaciones, fundaciones, etc.), tanto durante la etapa inicial de la formulación de políticas como durante el proceso de ejecución son esenciales y permiten al Gobierno Autonómico y a los Gobiernos Locales tomar plenamente en cuenta, en todo momento, sus experiencias, opiniones y necesidades reales.

SÉPTIMA.- La participación de las comunidades locales y del sector privado es fundamental para tener éxito al diseñar y ejecutar las políticas y programas de formación.

OCTAVA.- Las tecnologías de la información y las comunicaciones (entre ellas, Internet) constituyen una herramienta imprescindible para seguir mejorando el acceso a la educación y adaptarlo a las necesidades de empresarios y personas desempleadas.

D) RECOMENDACIONES

Finalizada la investigación, y atendiendo a las consideraciones expuestas en punto a la defensa y efectividad del derecho al trabajo reconocido en los Tratados Internacionales, la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, la Constitución Española y el Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, estimamos oportuno formular a los servicios públicos valencianos de empleo (Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, Servicio Valenciano de Empleo y Formación –SERVEF-, Corporaciones Locales y Consorcios Intermunicipales de Empleo de la Comunitat Valenciana), las siguientes recomendaciones:

PRIMERA.- Fortalecer los servicios públicos de empleo que se están prestando a las personas desempleadas para mejorar al máximo posible su funcionamiento ágil y eficaz durante la grave crisis económica que estamos padeciendo.

SEGUNDA.- Incrementar la participación y contacto con los interlocutores sociales en los esfuerzos encaminados a responder a la crisis, que ha puesto a la sociedad ante una perspectiva prolongada de aumento del desempleo y agudización de la pobreza y la desigualdad.

TERCERA.- Garantizar a las personas desempleadas una atención preventiva y personalizada por los servicios públicos de empleo bajo los principios de igualdad de oportunidades, no discriminación, transparencia, gratuidad, efectividad y calidad en la prestación de servicios, con especial atención a los colectivos más desfavorecidos para favorecer su rápida inserción laboral: personas jóvenes, desempleadas de larga duración, discapacitadas, mujeres e inmigrantes.

CUARTA.- Reforzar la formación continua de las personas desempleadas y su reconversión profesional, mejorando sus conocimientos y habilidades, como herramienta fundamental para combatir el desempleo.

QUINTA.- Impulsar la iniciativa de las personas emprendedoras en proyectos de autoempleo y de creación de pequeñas empresas (PYMES), estimulando su financiación mediante una mejora del acceso al crédito financiero.

SEXTA.- Potenciar la cooperación y coordinación entre el servicio autonómico y los servicios municipales de empleo, de modo que se logre la máxima efectividad posible, evitando una excesiva burocratización, optimizando todos los recursos disponibles y procurando que las normas sean claras, transparentes, comprensibles y fáciles de aplicar, y ello, para seguir mejorando la eficiencia y favorecer la sinergia de los recursos públicos y privados destinados a luchar contra el paro.

SÉPTIMA.- Facilitar al máximo el ejercicio efectivo del derecho de la ciudadanía a relacionarse electrónicamente (Internet) con los servicios públicos de empleo valencianos en la tramitación del mayor número posible de procedimientos administrativos con el fin de aumentar la productividad, reducir los tiempos y evitar colas y esperas innecesarias en las oficinas de empleo.

OCTAVA.- Profundizar en la concentración, en un único portal o página web de Internet, de todas las ofertas de empleo, cursos de formación y talleres que publicitan los distintos servicios públicos de empleo valencianos con el objeto de facilitar al máximo su conocimiento por parte de las personas desempleadas.

NOVENA.- Estimular los Pactos Territoriales por el Empleo como una herramienta imprescindible para lograr un desarrollo territorial equilibrado y mantener un crecimiento sostenible en los municipios y comarcas de la Comunitat Valenciana.

ANEXO B

CONVENIOS INSTITUCIONALES FIRMADOS EN 2010

En este apartado, creemos justo destacar los convenios que se han firmado durante el año 2010 entre el Síndic de Greuges y distintas entidades, organismos y asociaciones. Todos ellos con dos objetivo muy claros: incrementar el grado de conocimiento del Síndic y, en caso de los convenios firmados con la Administración, mejorar la interlocución entre el Síndic y la administración y acortar los tiempos de respuesta de la misma, lo que sin lugar a duda, revierte en beneficio de la ciudadanía.

- CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN CON AYUNTAMIENTOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

Desde principios de 2010, el síndic de Greuges, José Cholbi, ha recorrido más de 60 municipios de las tres provincias (Alicante, Castellón y Valencia) que vertebran la Comunidad Valenciana con el objetivo de firmar convenios de colaboración con todos aquellos ayuntamientos dispuestos a mejorar la comunicación con la oficina del Defensor del Pueblo de esta Comunidad, mostrando, de esta manera, su interés por la defensa de los derechos de la ciudadanía.

Estas firmas suponen el desarrollo del Convenio Marco suscrito a finales de 2009 con la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, cuya naturaleza era mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas, en el marco de la legislación vigente, y de acuerdo con los principios de cooperación, asistencia, eficacia, información recíproca y lealtad institucional.

En virtud a dicho convenio con las corporaciones municipales, el Síndic se compromete, entre otras cosas, a:

· Destacar, expresamente, la positiva colaboración de los ayuntamientos conveniados en el Informe Anual de esta Institución.

· Publicitar en la página web de la Institución el resultado de la investigación de las quejas que hayan sido resueltas de forma favorable para el ciudadano por parte del ayuntamiento.

· Realizar las gestiones necesarias con los gabinetes de alcaldía antes de efectuar una declaración de hostilidad del ayuntamiento en cuestión por falta de colaboración con el Síndic de Greuges, en cumplimiento del principio de lealtad institucional.

Por su parte, los ayuntamientos que han suscrito el convenio se comprometen con el Síndic expresamente, entre otras cosas, a:

· Remitir en tiempo y forma al Síndic la información que se requiera en relación con las quejas que se encuentran en tramitación.

· Establecer un interlocutor fijo para centralizar las relaciones de dicho ayuntamiento con el Síndic, con el objeto de canalizar y tramitar los expedientes de queja con agilidad y reducir los tiempos de espera.

· Habilitar un buzón de recogida de consultas y quejas dirigidas al Síndic de Greuges en la oficina de información al público, así como instalar en la página web del ayuntamiento firmante un enlace a la página web del Síndic.

Con este convenio también se pretende potenciar las comunicaciones a través de los medios electrónicos, a fin de mejorar los tiempos de tramitación y resolución de las quejas, mejorando la calidad del servicio que ambas instituciones ofrecen a la ciudadanía.

Durante el año 2010, el Síndic de Greuges firmó el mencionado Convenio de Colaboración con 62 municipios que a continuación detallamos por orden alfabético:

Albalat dels Tarongers, Alberic, Alfafar, Afarrasí, Algimia de Alfara, Almussafes, Artana, Ayódar, Bellreguard, Benicarló, Benicasim, Benifato, Benisanó, Benissa, Bicorp, Bocairent, Bolulla, Calp, Carlet, Castellón, Cirat, Crevillent, Daya Vieja, Dénia, El Campello, Estubeny, Faura, Fontanars dels Aforins, Gandia, Gata de Gorgos, Guardamar del Segura, L'Alcúdia, L'Alqueria d'Asnar, la Nucia, la Pobla de Benifassà, la Pobla de Vallbona, la Vila de Planes, L'Eliana, l'Olleria, Manises, Moncofa, Muro de Alcoy, Ondara, Orba , Orxeta, Paiporta, Parcent, Pego, Peníscola, Pinoso, Pobre Nou de Benitachell, Ribesalbes, San Antonio de Benagéber, Sella, Teresa, Teulada, Torremanzanas, Torrent, Vilar de Canes, Vila-real, Vistabella del Maestrazgo y Xaló.

- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SÍNDIC DE GREUGES Y EL CONSELL DE LA GENERALITAT PARA EL IMPULSO DE LA SOCIEDAD DE CONOCIMIENTO EN EL ÁMBITO COMPETENCIAL DE ESTA INSTITUCIÓN DE LA GENERALITAT

El 24 de septiembre de 2010, actuando como máximos responsables de sus respectivos órganos, por un lado, el síndic de Greuges, José Cholbi y, por el otro la consellera de Justicia y Administraciones Públicas, Paula Sánchez de León, se suscribió un Convenio de Colaboración entre ambas instituciones con el fin de contribuir a la consolidación de la sociedad de conocimiento y de fortalecer la calidad de las estructuras organizativas y de los servicios públicos de las partes contratantes.

En concreto, dicho convenio tiene como objetivo principal regular las relaciones de colaboración entre el Síndic de Greuges y la Generalitat, a través de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas (Dirección General de Modernización), para el fomento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). De esta forma, se pretende contribuir con eficacia a la consecución de los objetivos prioritarios señalados en la estrategia de la Unión Europea denominada Iniciativa i2010 y en las planificaciones posteriores a partir de las iniciativas Post-i2010.

Los cuestiones más significativas que recoge el documento –publicado de forma íntegra en nuestra página web-, son, entre otras: el compromiso de la Conselleria para con el Síndic a prestar colaboración, asistencia y asesoramiento en materia de administración electrónica, certificación digital y protección de datos de carácter personal, en especial, en relación con las medidas de seguridad tecnológicas.

Otro de los apartados del convenio que nos parece interesante destacar en este Informe es la posibilidad del Síndic de Greuges a acceder a la plataforma tecnológica de formación on-line de la Generalitat, denominada e-formación, para que el personal del Síndic pueda llevar a cabo su actividad de formación no presencial e incluso permitiendo a esta Institución ofrecer, a través de un campus virtual de utilización particular, acciones formativas planificadas dentro de las materias de nuestra competencia.

En relación a este último apartado, el Síndic se compromete por su parte a no ceder ni facilitar la programación ni el contenido que reciba y que sea propiedad de la Generalitat; a utilizar dicho material de forma diligente y a citar, expresamente, tanto a la Generalitat como el proyecto e-formación en toda publicación que realice de los planes de formación que vayan a desarrollarse a través de esta plataforma.

- CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL SÍNDIC Y LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

El 9 de julio de 2010, el síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana firmó un Convenio de Colaboración con cada una de las cinco Universidades Públicas de la Comunidad Valenciana, representada por sus respectivos rectores, es decir: Francisco

Toledo, de la Universitat Jaume I de Castellón; Esteban Morcillo, de la Universidad de Valencia; Juan Juliá, de la Universidad Politécnica de Valencia; Jesús Rodríguez Marín, de la Universidad Miguel Hernández de Elche, y Ignacio Jiménez Raneda, de la Universidad de Alicante.

El objetivo del estos convenios es mejorar la colaboración y el mutuo apoyo entre las instituciones del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y los distintos síndics o defensores de las Universidades arriba mencionadas. Por tanto, estos convenios constituyen una declaración de intenciones con la finalidad de promover relaciones de mutuo beneficio en todos sus ámbitos de actuación.

En este sentido, las personas que presentan una queja al defensor de una de las citadas universidades serán debidamente informadas sobre la posibilidad de presentar su queja ante el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y viceversa.

Asimismo, de acuerdo con dicho convenio, los defensores universitarios se comprometen a enviar al Síndic de Greuges aquellas quejas que reciban y que afecten a administraciones distintas a las universitarias.

El contenido íntegro de todos estos convenios puede ser consultado en nuestra página web www.elsindic.com, en el apartado de “Publicaciones y descargas”, dentro del subapartado de “otros documentos”.

ANEXO C

CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC DE GREUGES. INDICADORES DE CALIDAD

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana ha incorporado la calidad a la gestión de su actividad para prestar un servicio más eficaz a la ciudadanía.

En su carta de servicios se adquieren unos compromisos que son evaluados a través de indicadores y que, a continuación, publicamos según lo establecido en el artículo 24 de la propia carta.

I. Indicadores Básicos de calidad.

- En relación con la tramitación de quejas:

	2009	**2010**
Número de quejas presentadas	3.647	9.504
Tiempo medio remisión acuse de recibo	3,31	3,07
Tiempo medio admisión a trámite	18,44	13,67
Tiempo medio resolución expediente	59,18	56,51

Hay que resaltar el esfuerzo realizado por el personal de la Institución, toda vez que con la misma plantilla y un incremento del 160,60 % de quejas, se han reducido los tiempos medios de los compromisos adquiridos.

- 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 2010 un total de 35 reclamaciones y 1 sugerencia contestadas en un tiempo medio de 11 días.

Compromisos	**Media**	**Nivel de cumplimiento**
El horario mínimo de atención presencial es de lunes a viernes de 9 a 14 horas y de 17 a 19 horas		100%
El 90% de las consultas solicitadas se atenderán en un periodo máximo de 15 minutos		100%
El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no excederá de 1 minuto		100%

II. Indicadores complementarios de calidad.

- Número de quejas presentadas: 9.483

- Tramitadas: 9.504

- Admitidas: 8.945

- Remitidas a otros defensores del pueblo: 215

- Número de quejas en las que la Administración Pública acepta la pretensión del reclamante: 3.043

- Número de resoluciones efectuadas: 1.368

- Número de resoluciones aceptadas por la Administración Pública: 1.013

- Número de consultas personales y escritas atendidas:

Medio de presentación	Nº de consultas 2010
Telefónica	4.995
Web/Mail	5.783
Presencial	964
Total consultas	11.742

- Número de entradas a la página web de la Institución: 152.310

- Número de quejas de oficio abiertas: 21

- Informes Especiales entregados a Les Corts: "La actuación de los servicios públicos valencianos de empleo en la lucha contra el paro".

- Número de ejemplares de publicaciones editados y distribuidos: 10.000

* 500 del Informe especial sobre la actuación de los servicios públicos valencianos de empleo.

* 2.000 libros con dibujos y redacciones ganadoras.

* 6.000 libros de Derechos Humanos y 12.000 tiras

* 1.500 ejemplares Informe anual 2009

- Indicadores de formación:

- Formación del 28,57% del personal de la Institución en los distintos niveles de valenciano, oral, elemental y mitjà.
- Número de cursos de formación realizados por el personal propio, así como participación en los talleres de preparación de las Jornadas de coordinación entre las Defensorías del Pueblo, que hacen un total de 28 acciones formativas.
- Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución: 6
- Actuación realizada en colaboración con la Universidad Miguel Hernández de Elche del curso de verano "El síndic y la defensa de los derechos fundamentales", con la participación de asesores de la Institución.

Finalmente, queremos referenciar que, con el objetivo de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con el servicio recibido y poder mejorar así la calidad del mismo, hemos creado un cuestionario que a continuación presentamos:

Encuesta de calidad

¿Cómo ha conocido la Institución del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana?

- ❑ A tráves de familiares o amigos
- ❑ Ya había contactado anteriormente con la Institución.
- ❑ Por consejo de alguna Administración
- ❑ Por los medios de comunicación (prensa, radio, TV)
- ❑ Por internet
- ❑ Otros

¿Cómo valoraría el tiempo transcurrido desde que presentó la consulta hasta que recibió la respuesta?

- ❑ Excesivo
- ❑ Razonable
- ❑ Breve
- ❑ Muy breve

¿El servicio que le hemos ofrecido le ha sido de utilidad?

- ❑ Muy útil
- ❑ Útil
- ❑ Poco útil
- ❑ Nada útil

¿Cómo valoraría en general la intervención de la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic?

- ❑ 10
- ❑ 9
- ❑ 8
- ❑ 7
- ❑ 6
- ❑ 5
- ❑ 4
- ❑ 3
- ❑ 2
- ❑ 1

Por último, resta indicar 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."