El Síndic Informa

Informe a las Cortes Valencianas 2002 Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana Edición Divulgativa

Urbanismo y Vivienda	4
Medio Ambiente	6
Hacienda Pública	8
Educación	a

Sanidad	.11
Servicios Sociales	.13
Atención Socio-Sanitaria	.15
Empleo Público	16

Servicios Locales17
Uso del Valenciano18
Quejas iniciadas de oficio19





PRESENTACIÓN



El Síndic hace entrega del Informe Anual 2002 al Presidente de las Cortes Valencianas.

I 27 de noviembre de 2003, el Síndic entregó a las Cortes Valencianas el Informe Anual correspondiente a sus actuaciones durante el año 2002, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 31 de la Ley de la Generalitat Valenciana, 11/1988, del Síndic de Greuges, que obliga al defensor del pueblo de la Comunidad a una periódica y anual rendición al parlamento del que es comisionado. El Informe completo ha sido publicado en el Boletín Oficial de las Cortes Valencianas, número 28, fascículos I y II, VI Legislatura, 26 de enero de 2004, y se puede, igualmente, consultar en la página web del Síndic de Greuges, en la dirección www.sindicdegreuges.gva.es, dentro del apartado Informes y Publicaciones de su índice.

Por segunda vez consecutiva, el Síndic de Greuges publica esta edición divulgativa del Informe anual para que todos los ciudadanos que no deseen o no necesiten consultar el Informe com-

pleto puedan, sin embargo, tener una información lo más clara y cierta posible sobre la actividad que la Institución realiza, constituyendo, por tanto, este cuadernillo que el lector ahora consulta un instrumento más para acercar la Institución a los ciudadanos y que éstos sepan y conozcan que cuentan con un recurso importante a su disposición para solventar los problemas que, con la Administración pública, autonómica o local, de la Comunidad Valenciana, hayan podido tener y que supongan posibles vulneraciones de sus derechos. El Síndic es una Institución al servicio del ciudadano y comprometida con la defensa de sus derechos y todos los que en ella trabajamos lo hacemos con esa plena conciencia y con una total vocación de servicio.

> Bernardo del Rosal Blasco Síndic de Greuges

SUMARIO

QUEJAS A INSTANCIA DE PARTE

	Urbanismo y Vivienda	4
	Medio Ambiente	6
	Hacienda Pública	8
	Educación	S
	Sanidad	11
	Servicios Sociales	13
T	Atención Socio-Sanitaria	15
	Empleo Público	16
	Servicios Locales	17
MA	Uso del Valenciano	18
QUEJAS INICIADAS DE O	FICIO	
Urbanismo, vivienda y medio ar	mbiente - Servicios Sociales - Sanidad	19



URBANISMO Y VIVIENDA



Conservación bienes protegidos

n materia de urbanismo, es justo destacar el importante número de quejas que, durante el año 2002, han sido promovidas por ciudadanos y colectivos con la finalidad de conservar y preservar el patrimonio histórico, artístico y cultural. La sensibilidad ciudadana en esta materia nos ha sorprendido gratamente. En el estudio de tales quejas y para resolver

las demandas ciudadanas, hemos concluido, en numerosas ocasiones, como requisito imprescindible y no siempre concurrente, la necesaria coordinación entre la normativa urbanística de los instrumentos de planeamiento municipal, en concreto, de los Planes Generales, y el régimen jurídico establecido en la Ley Valenciana 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano.

En otros casos, el problema no ha

LÍCITOS URBANÍSTICOS

Ante la queja de una asociación de vecinos de Castellón que denunciaba la realización de unas obras presuntamente ilegales, consistentes en la apertura de una zanja para vallado, recomendamos al Ayuntamiento de esta localidad que, previa comprobación por los técnicos municipales de la naturaleza y entidad de las obras denunciadas, dispusiera, en su caso, la incoación de los oportunos expedientes, de restauración de la legalidad urbanística y sancionador".

DENEGACIÓN DE INFORMACIÓN URBANÍSTICA

Una asociación de vecinos de Novelda, afectada por una actuación urbanística proyectada, denunciaba la denegación por el Ayuntamiento, de la información urbanística que había solicitado en forma. Recordamos a la Corporación el deber legalmente establecido de facilitar a la mayor brevedad posible la información solicitada, al cumplir dicha petición con los requisitos establecidos por la legislación aplicable".

BIENES PROTEGIDOS

La queja de una asociación de vecinos de San Miguel de Salinas (Alicante) interesaba la ejecución por el Ayuntamiento de las actuaciones necesarias para impedir cualquier actuación que perjudicase los valores del horno de yeso interior de "Las Zahúrdas", como bien incluido en el Catálogo de Bienes y Espacios Protegidos, y para proteger este bien con las debidas garantías que le otorga la Ley. Recomendamos a la Corporación y a la Conselleria de Cultura, la adopción, sin más demora de las medidas procedentes para garantizar la adecuada protección y conservación del horno, cubierto y dañado por el vertido de escombros".

URBANISMO Y VIVIENDA

DEMORA EN LA ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS

El excesivo retraso que se estaba produciendo en la adjudicación de la vivienda de promoción pública que un ciudadano tenía interesada desde hacía dos años motivó una queja en la que recomendamos a la Conselleria de Obras Públicas, Urbanismo y Transporte que, una vez el interesado presentase todos los documentos necesarios y se baremase su solicitud, se resolviese, en el plazo más breve posible, el expediente de adjudicación de la vivienda (concediéndola o denegándola) y, en su caso, se repusiese a aquél en la lista de espera".



sido tanto la ausencia de coordinación de la normativa urbanística de los instrumentos de planeamiento con la legislación autonómica, como la falta de actuación diligente y eficaz por parte de las Administraciones públicas competentes cuando su intervención sería esencial para satisfacer las demandas ciudadanas.

Gestión urbanística

or otra parte, una vez más, como en años anteriores, destaca el significativo número de quejas relativas al ejercicio de la potestad de gestión urbanística y, en concreto, al perjuicio socio-económico que produce al ciudadano, la aplicación por los Ayuntamientos, de la Ley Valenciana 6/1994, reguladora de la Actividad Urbanística.

Las quejas consideran excesivamente privilegiada e, incluso, abusiva, la posición jurídica del urbanizador que puede ejecutar la obra urbanizadora sin tener la condición de titular dominical de los predios. Denuncian también excesivamente gravosa, la legítima defensa de la titularidad dominical frente a las pretensiones del urbanizador y del Ayuntamiento actuante, dado el régimen expropiatorio y reparcelatorio previsto y las elevadas cuantías de las cuotas de urbanización que se deben satisfacer sin una información inicial fiable sobre las mismas.

Se demanda más información por parte de los Ayuntamientos competentes para que los propietarios de suelo puedan constituirse en Agrupaciones de Interés Urbanístico y, así, participar en los procedimientos de gestión urbanística en legítima concurrencia con otras alternativas.

Planeamiento urbanístico

ambién genera problemas la flexibilización de los procedimientos de revisión, modificación y homologación de los instrumentos de planeamiento aplicables, previstos en la Ley 6/1994, que produce, en ocasiones, una sensación de inseguridad jurídica al ciudadano, que comprueba que, en el corto espacio temporal desde que adquirió su parcela, la clasificación y calificación urbanística de la misma se ha modificado o se ha ultimado la ordenación urbanística sin su conocimiento por falta de información. En este último aspecto, es de resaltar la eficacia que ha demostrado la labor de esta Institución respecto a los expedientes de queja referidos a la información urbanística y a los ilícitos urbanísticos, porque nuestra intervención suele ser determinante para el restablecimiento de los derechos ciudada-

En cuanto al diseño de la Ley 6/1994, corresponde a las Cortes Valencianas reflexionar sobre la necesidad o no de su modificación con el objeto de hacer compatible el desarrollo urbanístico con el máximo respeto a los derechos fundamentales de los ciudadanos. Finalmente, en materia urbanística, hemos reiterado la necesidad de que las Corporaciones Locales sean extremadamente escrupulosas en el respeto a los derechos ciudadanos garantizando que los mismos puedan expresar sus posiciones durante las fases de información pública de los instrumentos de planeamiento. Por ello, siempre insistimos en que las expresadas Administraciones públicas deben ser especialmente diligentes en comunicar a los ciudadanos interesados la respuesta, debidamente motivada, sobre sus alegaciones.

Vivienda

Dor último, en materia de derechos que afectan a la vivienda, el mayor porcentaje de quejas se dirige a actuaciones del Instituto Valenciano de la Vivienda, si bien, por regla general, no hemos constatado vulneraciones de los derechos fundamentales de los ciudadanos, ya sea porque la Administración Pública resolvió el objeto de queja, ya porque su actuación había sido jurídicamente correcta.





MEDIO AMBIENTE

Contaminación acústica

En materia medio-ambiental, en el año 2002, el mayor número de quejas interpuestas por los ciudadanos, de
nuevo aluden a la contaminación acústica que generan actividades industriales, comerciales o de ocio colindantes a
las viviendas o aparatos de aire acondicionado colocados en las fachadas
que inciden en sus condiciones de habitabilidad. Las quejas denuncian la pasividad de los Ayuntamientos competentes en la detección y control de las fuentes generadoras de dicha contaminación.

En el curso de la tramitación de los expedientes de queja, esta Institución ha constatado la existencia de Ayuntamientos empeñados en dar solución a los problemas denunciados por sus vecinos, pero también ha observado con enorme preocupación el desentendimiento y la falta de control de las fuentes origen del problema por parte de otras autoridades locales de nuestra Comunidad Autónoma demostrando insensibilidad hacia los derechos de sus vecinos, a los que se condena a vivir en condiciones pésimas, en términos de calidad de vida, algo inaceptable

en un Estado social y democrático de Derecho.

Téngase presente que el Tribunal Supremo, basado en datos de la OMS, ha afirmado que la exposición reiterada no permanente durante un periodo no necesariamente superior a 9 meses, limitada a los fines de semana, así como la exposición a determinados niveles de ruido durante 4 noches seguidas, puede causar afectaciones perjudiciales para la salud física y psíquica, más graves aun, si cabe, en el caso de los niños, a los que puede producir trastornos en su conducta, y de las mujeres embarazadas, a quienes puede interferir en su embarazo y originar un parto prematuro además de someter a estrés al feto (STS núm. 52/2003, de 24 de febrero de 2003). Todo ello sin mencionar las diversas declaraciones internacionales en las que se cualifica al ruido como un agente contaminante nocivo para el ser humano y la preocupación que la Unión Europea viene demostrando acerca de la protección del ciudadano frente al ruido.

Por otro lado, el conflicto con otros derechos que, en ocasiones se alega como justificación de la ausencia de

CONTAMINACIÓN ACÚSTICA

Ante la queja de una asociación de vecinos del Barrio del Carmen de Valencia por los ruidos generados en la vía pública por usuarios de los numerosos locales de ocio que se concentran en el mismo, recomendamos al Ayuntamiento que, respecto de la zona afectada, se extremasen aún más las medidas adoptadas hasta el momento para preservar el derecho al descanso de los vecinos, y se valorase, razonadamente, la conveniencia de limitar el horario general de cierre, evitar el otorgamiento de nuevas licencias en el barrio para este tipo de establecimientos, mantener la vigilancia policial e instalar aparatos permanentes de registro de sonido".

DEFICIENTE CALIDAD DEL AGUA

La deficiente calidad del agua

suministrada a sus viviendas motivó la queja de una asociación de vecinos de El Campello (Alicante) en la que recomendamos al Ayuntamiento que mantuviese una vigilancia constante en el análisis y control del agua para evitar riesgos contra la salud pública y garantizar su potabilidad, en tanto en cuanto se lograse la conexión de la infraestructura existente a la red general de suministro de agua potable".



MEDIO AMBIENTE



solución a los problemas generados por este tipo de contaminación, como es la libertad de empresa o el ocio, carece de fundamento dado su menor rango constitucional, reconocido por nuestro Tribunal Superior de Justicia que los considera supeditados a otros derechos como el descanso, la salud, la intimidad y el medio ambiente.

Por todo lo anterior, hemos requerido a los Ayuntamientos para que extremen el rigor en la aplicación de la legislación vigente en punto a la concesión y control de las licencias de apertura que legitiman el funcionamiento de esas actividades, adoptando con eficacia y celeridad las medidas previstas en el vigente ordenamiento jurídico, que eviten la irregular implantación y funcionamiento de las mismas, así como la ponderación de la viabilidad de tales implantaciones en función del régimen de usos que se establezca en la normativa urbanística y/o ambiental municipal.

En un alto porcentaje de quejas, nuestra intervención ha conseguido la adopción por los Ayuntamientos competentes de las resoluciones pertinentes para paliar o solucionar la problemática ambiental pero no podemos dejar de apelar a las autoridades municipales que cuentan, en sus municipios, con este tipo de problemática para que extremen el celo en el cumplimiento de las normas legales vigentes y sean extremadamente sensibles a los padecimientos que sufren muchos de sus vecinos por este tipo de contaminación.

Información medio ambiental

Por último, como señalábamos en el Informe anterior, se han repetido en éste las reclamaciones contra la Administración Pública por falta de información medio-ambiental solicitada. De nuevo ponemos de manifiesto el fenómeno que suele darse en estos casos, consistente en que la Administración atiende la solicitud ciudadana, a raíz de nuestra intervención, con lo que se ha perdido tiempo de satisfacción del derecho ciudadano, se han generado trámites innecesarios y se han vulnerado las normas que sujetan a plazo la respuesta de la Administración.



HACIENDA PÚBLICA

n materia impositiva, el número de quejas ha experimentado un ligero incremento y, al respecto, como en ocasiones anteriores, desde el Síndic se pone de manifiesto que el sentimiento ciudadano que más se deduce de las quejas recibidas, especialmente en los casos de Haciendas Locales, es el de ausencia de un trato justo, porque si bien es cierto que la Administración desarrolla ágil y puntualmente sus potestades tributarias, como contrapartida, no siempre contesta a las solicitudes, reclamaciones y recursos ciudadanos o les da respuestas tardías o inadecuadas.

Tributos locales

n materia tributaria local esta Linstitución vigilará, desde ahora, la correcta aplicación por parte de las Corporaciones Locales valencianas de las modificaciones introducidas por la Ley 51/2002 en la Ley reguladora de las Haciendas locales. No obstante, al margen de ello, en el año 2002, en materia de IBI, hemos recomendado a diversos Ayuntamientos que extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre; y en materia de Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, hemos recomendado que se aplique la exención del mismo, en los términos legalmente previstos y que, en aquellas actuaciones en las que se proceda a abonar el importe de las deudas tributarias, se tenga por efectuado el mismo en la fecha efectiva del pago y no en la de recepción del mismo por la Administración Tributaria.

Tributos autonómicos

Dentro de la Hacienda autonómica destacamos las quejas que afectan al Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y, aunque en menor medida, las relativas a las tarifas portuarias, a las tasas de ITV y al canon de saneamiento de agua. Entre otras cuestiones, hemos recomendado a la Administración Tributaria valenciana que realice todo tipo de actividades tendentes a facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y que, en las cartas de pago que emite la Consellería de Economía y Hacienda, en lo sucesivo, se proceda a liquidar, junto al principal de la deuda, los intereses de demora, en aras a evitar retrasos innecesarios en la retirada de las garantías prestadas por los ciudadanos

También hemos recordado a la Administración Tributaria valenciana que la potestad de comprobación de los valores no puede ser ejercida de forma indefinida, por lo que le hemos sugerido que extreme al máximo el dar cumplimiento a los principios de seguridad y de confianza.

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Ante la queja de la Asociación
Valenciana de Consumidores y
Usuarios, en nombre de uno de sus

socios, en la que denunciaba que, por inexperiencia, el afectado había realizado una autoliquidación errónea que motivó una liquidación complementaria y le obligó a satisfacer la diferencia más los intereses de demora, sugerimos a la Conselleria de Economía y Hacienda que realizase todo tipo de actividades tendentes a facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias".

EXTRAVÍO DE TARJETA DE INSPECCIÓN TÉCNICA

Una ciudadana se quejaba de la obligación de tener que pasar de nuevo la ITV tras solicitar un

duplicado de la tarjeta de inspección técnica de su vehículo por sustracción de la misma. Recordamos a la Conselleria de Industria el deber legal, en los casos de sustracción o extravío de la tarjeta de inspección técnica de vehículos que se encuentren al corriente en las inspecciones, de que sea expedido un duplicado de la misma sin necesidad de nueva inspección y respetando el periodo de vigencia de la extraviada o sustraída".



EDUCACIÓN

REVISIÓN DE EXÁMENES

Ante la queja de un ciudadano que exponía su disconformidad con la calificación obtenida en la prueba de conocimientos de valenciano del grado mitjà y solicitaba una nueva revisión personal y directa del examen recomendamos a la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià que, en situaciones como la analizada, extremase al máximo el deber legal de dar cumplimiento al principio de transparencia en las pruebas de conocimientos de valenciano y que permitiese a los aspirantes la posibilidad de revisar su ejercicio con las mayores garantías y medios, incluido el acceso al ejercicio realizado".

INSTALACIONES ESCOLARES PROVISIONALES

Una AMPA de un C.P de Guardamar del Segura denunciaba que, pese a la proximidad del comienzo del curso, carecía de información suficiente sobre el inicio de las obras de construcción y el lugar del nuevo centro escolar, así como, dónde serían ubicados mientras tanto los alumnos. Recomendamos a la Administración educativa que adoptase las medidas necesarias para evitar que los alumnos pudieran acceder a las obras de construcción del nuevo centro docente y para garantizar que las etapas de provisionalidad no se prolongasen más allá de lo previsto inicialmente".

EDUCACIÓN INFANTIL

La preocupación de una ciudadana porque su hija, alumna de Educación Infantil, no había podido ser escolarizada, por falta de plazas, en ninguno de los colegios, tanto públicos como concertados en los que interesó, en tiempo y forma su matriculación motivó una queja en la que sugerimos a la Dirección Territorial de Educación en Valencia la necesidad de incrementar significativamente esta oferta educativa en los próximos años, instando a la Administración Educativa, para que, en el marco de sus competencias, redoblase los esfuerzos para conseguir el cumplimiento de los objetivos marcados en la LOGSE y adoptase cuantas medidas ordinarias y extraordinarias, e incluso presupuestarias, fueran necesarias para abrir progresivamente unidades de Educación Infantil. de suerte que ésta pueda extenderse a todos los alumnos, y hacer plenamente efectivo el derecho, constitucionalmente consagrado, a la educación".

Admisión de alumnos

n el presente ejercicio, las quejas en materia de educación se han concretado, siguiendo la tónica de ejercicios anteriores, fundamentalmente en la disconformidad con los criterios legalmente establecidos para la admisión del alumnado en los centros docentes no universitarios de la Comunidad Valenciana sostenidos con fondos públicos, y en definitiva, con las baremaciones efectuadas por los Consejos Escolares y Comisiones Municipales de Escolarización, sobre todo en los niveles de educación infantil y primaria, que incide directamente en el derecho a elegir centro docente dentro de la oferta de puestos escolares gratuitos.

Educación infantil

Sobre educación infantil, los padres se quejan de las dificultades para matricular a sus hijos en este nivel educativo, debido a que todavía es insuficiente la oferta de plazas en centros sostenidos con fondos públicos. La creincorporación de la mujer al mundo laboral, hace necesario un incremento del número de plazas en este nivel educativo, y que estos alumnos, de educación infantil y otros niveles educativos no obligatorios, sean beneficiarios de los servicios complementarios de transporte y comedor escolar, ya que, de conformidad con la legislación vigente al respecto, estos alumnos sólo son beneficiarios del transporte escolar cuando concurren las circunstancias, de que lo autorice la Dirección Territorial de Educación y que haya plazas vacantes. Sería conveniente, para garantizar no sólo el acceso a la educación en términos de igualdad y, por tanto, compensadora de la desigualdad sino el derecho a elegir centro docente, que la Administración educativa extienda a todos los niveles educativos el acceso a los servicios citados. Se trata de asegurar una educación de calidad para todos, que es el objetivo de la recién promulgada Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación.

La citada Ley que configura, por primera vez, la educación infantil como etapa voluntaria pero gratuita, impone a los poderes públicos la obligación de extender este nivel educativo a todos los alumnos, y la Administración pública valenciana, en los términos establecidos por el artículo 35 del Estatuto de Autonomía, viene obligada a garantizar a todos el acceso, en condiciones de igualdad efectiva, asegurando la cobertura de las necesidades educativas, y proporcionando una oferta adecuada de puestos escolares, garantizando, en definitiva y simultáneamente, el derecho a la educación, constitucionalmente consagrado, y la posibilidad de escoger centro docente dentro de la oferta de plazas docentes gratuitas.

Adaptación de centros docentes

Otra de las preocupaciones sociales, manifestadas, bien por los padres de alumnos individualmente, bien por AMPAS, se concreta en la demora de la Administración pública en complementar el mapa escolar y adaptar la actual red de centros docentes a las exigencias de la LOGSE. La adaptación de los centros escolares comporta necesariamente etapas de provisionalidad, pero éstas no pueden prolongarse en el tiempo sin riesgo de quebrantar el derecho de todos a una enseñanza de calidad que obliga a la dotación de recursos educativos, materiales y humanos necesarios.

Alumnos extranjeros

or otra parte, esta Institución, garante de los derechos fundamentales recogidos en el Título I de nuestra Norma Suprema, no puede dejar de manifestar una vez más su preocupación por aquellos alumnos con necesidades de compensación educativas específicas entre los que se encuentran los alumnos extranjeros. El derecho a la educación incluye la enseñanza primaria, obligatoria y gratuita para todos, y el



EDUCACIÓN

acceso de todos los niños a la enseñanza general y profesional, y nuestra Constitución que consagra el principio de igualdad y prohíbe toda discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, etc., impone a los poderes públicos la ineludible obligación de crear las condiciones para que las personas y grupos en que se integran, tengan una efectiva igualdad de oportunidades, eliminando las barreras económicas, sociales o culturales que se opongan a ello.

La creciente presencia de minorías étnicas, culturales y religiosas en nuestro país obliga a la Administración educativa a dar una respuesta decidida y eficaz para afrontar con valentía el reto que para el sistema educativo supone la integración social de una población escolar heterogénea, persiguiendo en todo caso, como fin último, la igualdad de todos en orden al acceso a la educación y a las becas y ayudas al estudio sin discriminación alguna, ya que es en la escuela desde donde verdaderamen-

te puede lograrse la efectiva integración social de la población inmigrante. Partiendo del absoluto respeto de sus distintas identidades culturales, y con el incuestionable derecho de todos a la educación en condiciones de igualdad efectiva, es necesario construir una escuela abierta a la multiculturidad que evite todo vestigio de racismo y xenofobia o cualquier otra forma de exclusión, y éste es un reto y un deber que incumbe a toda la sociedad, pero, fundamentalmente, a las distintas Administraciones educativas, sean estatales, autonómicas o locales.

Las Comunidades Autónomas con un elevado índice de población inmigrante, como la Comunidad Valenciana, deben crear instrumentos orientados a tal objetivo sin escatimar ni esfuerzos ni medios materiales y humanos en desarrollar políticas de educación compensatorias, que deberán ser desarrolladas en los próximos años para lograr la efectiva igualdad de todos los niños en la educación y la plena integración

social de todos los niños inmigrantes, que, por demás, en nuestra Comunidad se encuentran con el problema añadido de ser una comunidad bilingüe, en la que por mandato estatutario, todos los alumnos, al final del ciclo educativo obligatorio, deben tener un conocimiento oral y escrito de las dos lenguas oficiales

Alumnos con necesidades especiales

Respecto a la integración de los alumnos con necesidades educativas especiales, una vez más apelamos a los poderes públicos para que, independientemente de cual sea su grado de discapacidad, reciban una educación que maximice todo su potencial y les permita acceder al sistema educativo para evitar que la falta de medios suponga, de hecho, una vulneración del derecho a la educación en condiciones de igualdad.



SANIDAD

REINTEGRO DE GASTOS

La lentitud en la tramitación de los reintegros de gastos por traslados sanitarios, la rigidez de la

Administración Sanitaria al exigir documentos justificativos de los gastos y la discriminación que sufren algunos pacientes, por no estar sus tratamientos previstos en la normativa que da derecho a aquellos reembolsos eran algunos de los aspectos que denunciaba un ciudadano en su queja, en la que sugerimos a la Conselleria de Sanidad, en pro del principio de igualdad efectiva, que se arbitrasen los cauces necesarios para que situaciones no incluidas en la normativa citada fueran debidamente atendidas, a través de fórmulas de cooperación y coordinación entre los diferentes departamentos afectados, principalmente con la Conselleria de Bienestar Social".

TRANSPORTE SANITARIO

Ante la queja de los alcaldes de Pinoso y La Algueña (Alicante) en la que exponían haber solicitado a la Conselleria de Sanidad, ambulancias así como personal necesario para disponer de transporte sanitario de urgencia en sus respectivos términos municipales, sin haber obtenido respuesta, sugerimos a esta Conselleria, a pesar de no apreciar infracción jurídica, que extremase al máximo el deber legal de colaboración con las Administraciones Locales afectadas al objeto de paliar los problemas que pudieran surgir en torno al transporte sanitario en esas localidades, todo ello en aras del interés general y de acuerdo con el criterio de servicio a los ciudadanos".

DEMORAS DE AMBULANCIAS

Un ciudadano se quejaba de las demoras del servicio de ambulancias concertadas por la Conselleria de

Sanidad en la recogida de pacientes con determinadas patologías (quimioterapia, hemodiálisis y rehabilitación) para su traslado a los centros sanitarios, así como, una vez recibido el tratamiento, para regresar a sus domicilios. Recomendamos a esa Conselleria que adoptase las medidas necesarias para que los tiempos de espera de los pacientes sea el mínimo, así como que extremase al máximo el deber legal de dar cumplimiento al criterio establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas de Gestión del Servicio Público por Concierto de Transporte Sanitario no asistido, de que las demoras no superen los 30 minutos".

Calidad de los servicios sanitarios

sta Institución no puede obviar las importantes actuaciones y esfuerzos legislativos en materia sanitaria que ha realizado la Generalitat Valenciana durante estos últimos años en desarrollo del denominado Plan de Humanización de la Atención Sanitaria en la Comunidad Valenciana. Pero en un Estado democrático como el nuestro, el concepto de gestión de calidad no se puede comprender sin la participación de los ciudadanos a cuyo servicio está organizado el aparato administrativo. La intervención del ciudadano en el proceso de constante evaluación de la calidad del servicio es fundamental para, por una parte, legitimar la existencia y el funcionamiento de ese servicio y, por otra, someterlo a un constante proceso de mejora en la prestación.

Esta idea es absolutamente fundamental que sea bien comprendida por todos los gestores de los procesos que tienen lugar en los centros de la red sanitaria pública para que el Plan de Humanización pueda lograr sus propuestos objetivos. El usuario debe, por tanto, ser escuchado y, a tal efecto, deben habilitarse y facilitarse los canales permanentes de comunicación con él, suministrándosele previamente la debida información al respecto. La Carta al Paciente facilita la información y habilita el procedimiento mediante el cual se podrá, ulteriormente, establecer esa imprescindible comunicación con el usuario. Pero para que esta propuesta sea útil y tenga éxito, es muy importante que el personal de la organización sanitaria esté involucrado en el éxito del proyecto. El significado preciso de la Carta del Paciente debe de ser comprendido y asumido por los gestores, responsables y trabajadores de las dependencias y centros sanitarios públicos, no sólo para que respeten los derechos de los pacientes, sino para que no recelen de la participación de los usuarios en el funcionamiento del sistema.

Listas de espera y práctica profesional

Como en otros años, los problemas que más preocupan a los ciudadanos residentes en la Comunidad Valenciana son los relativos a la existencia de listas de espera sanitarias y los que afectan a la práctica profesional.

Efectivamente, a lo largo del año 2002 la Oficina del Defensor del Pueblo concluye que "los ciudadanos se pronuncian destacando que el principal problema del sistema público de salud es la existencia de dilatados tiempos de espera para recibir la asistencia sanitaria no urgente que precisan". Si bien es cierto, y siguiendo las conclusiones del Alto Comisionado estatal, que las listas de espera son un elemento común de los sistemas sanitarios de carácter universal y financiados públicamente, no lo es menos que las dilaciones en la asistencia sanitaria se apartan de los principios constitucionales que inspiran la actuación administrati-

En el ámbito de la práctica profesional, los ciudadanos se dirigen a esta Institución planteando discrepancias de posiciones con la Administración Sanitaria con relación a una práctica o actuación sanitaria. En estos casos, el Síndic se limita a 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 en defensa de sus derechos.

Reproducción asistida y farmacias

También hemos conocido otros problemas que empiezan a preocupar cada vez más a los ciudadanos, como son los tratamientos de reproducción asistida y la calidad en la atención farmacéutica.

En los últimos años, en los países industrializados, se ha observado un aumento de la demanda de los servi-



SANIDAD



cios médicos para el estudio y los problemas de fertilidad. Las dilaciones en el tiempo y la falta de centros públicos son los problemas que más preocupan.

Por otro lado, la determinación de las oficinas de farmacia como establecimientos privados, pero de interés público sanitario y la mejora de la calidad en el sistema de dispensación y atención farmacéutica que se presta en las mismas son cuestiones en las que los ciudadanos han solicitado la intervención del Síndic.

Otras quejas

Por último, otros problemas que hemos de citar son los relativos a la falta de algunas prestaciones sanitarias como puede ser la relativa al cambio de sexo, los problemas para la salud de las antenas de telefonía móvil y la falta de prestación de la anestesia epidural en algunos centros sanitarios.

SERVICIOS SOCIALES

Barreras arquitectónicas

n cuanto a los problemas que afectan a las personas discapacitadas, el Síndic ha recibido quejas de los ciudadanos sobre la existencia de barreras, fundamentalmente arquitectónicas y problemas de movilidad y desplazamiento; aunque no han sido éstas las únicas pues también hemos recibido varias quejas en relación con el acceso al empleo, publico y privado, de discapacitados.

PROBLEMAS SOCIALES Y DE SALUD

Ante la queja de la directora-médico de un centro para personas con discapacidad psíquica de Alicante, interpuesta en nombre de una mujer con gravísimos problemas sociales y de salud en la que denunciaba la situación de ésta que vivía sola, con la única prestación de un servicio de asistencia a domicilio del Ayuntamiento de Alicante durante 2 horas diarias, y que, además de sufrir una enfermedad que le impedía ser autónoma para cualquier actividad, padecía infección por VIH, razón por la que se le denegó su ingreso en un centro de atención a minusválidos físicos, recomendamos a las Direcciones Generales para la Prestación Asistencial de la Conselleria de Sanidad y de Integración Social de Discapacitados de la Conselleria de Bienestar Social que coordinasen su actividad a fin de que esta persona recibiese la atención sanitaria que precisaba y a la Dirección de Integración Social de Discapacitados que le facilitase los medios necesarios para que recibiera una atención integral acorde con sus necesidades".

Calificación de minusvalías

noblema que ha sido objeto de varias denuncias es el retraso en la calificación del grado de minusvalía, quejas que, sobre todo, nos han llegado de la provincia de Valencia. El Reglamento autonómico que regula el procedimiento es generoso al establecer el plazo para tramitar los expedientes, ya que lo establece en seis meses, pero, aún así, se incumple, por lo que hemos sido insistentes a la hora de recomendar la subsanación de tales retrasos, contestando la Administración que hay un notable incremento de las peticiones y que se hace frente al mismo con aumento de personal en los Equipos de Valoración y Orientación.

El reconocimiento de la condición de minusválido tiene, afortunadamente, en nuestra sociedad efectos positivos para las personas discapacitadas. Citamos, a título de ejemplo, el tratamiento fiscal, el acceso al empleo publico, las bonificaciones en las cuotas de la Seguridad Social, los contratos laborales, la adaptación de puestos de trabaio, el acceso a medios de transporte adaptados, las viviendas, los contratos de arrendamiento, etc. Por ello, esta Institución considera que no deben admitirse ni asumirse con normalidad los retrasos en la calificación del grado de minusvalía.

Ancianos y prestaciones económicas

as quejas sobre la atención a los ancianos se centraron, fundamentalmente, sobre las listas de espera para obtener plaza en centros públicos, sobre el bono-residencia y sobre las ayudas para su cuidado en el ámbito familiar. En todos los casos, comprendemos que a la Administración Pública. por los recursos limitados, le resulta difícil atender todas las necesidades, pero no por ello le hemos dejado de trasladar nuestra preocupación al respecto y le hemos sugerido que tome las medidas necesarias para que las dota-

ciones presupuestarias para atender a nuestros mayores adecuadamente se aumenten, tanto con vistas a la permanencia en el domicilio propio, como, si ello no es posible, al ingreso en centros residenciales.

El apartado de prestaciones económicas ha provocado quejas en relación con las prestaciones no contributivas de invalidez y jubilación, no apreciándose irregularidades en cuanto a los motivos de denegación o extinción de las mismas, al contrario de lo acaecido respecto de los tiempos de tramitación, que han sido excesivos. Por ello hemos debido dictar recomendaciones concluyentes, máxime cuando se trata de prestaciones en las que la situación de necesidad, a diferencia de las prestaciones contributivas, no es presunta, sino real.

Prestaciones básicas

Por último debemos destacar que nuestra sociedad, moderna y avanzada en tantos aspectos, genera situaciones injustas que apartan de ella a las personas que no pueden seguir sus pautas por diversas causas: edad (superior a los 45-50 años), enfermedades (no lo suficientemente graves como para hacerles tributarias de prestaciones del sistema de Seguridad Social, pero sí para excluirlas del mercado laboral), falta de capacitación profesional, soledad (y, por tanto, inexistencia de apoyos familiares) y también, lo hemos constatado, mujeres que trabajaron en el ámbito familiar o en la economía sumergida (no cotizaron por ello al sistema de Seguridad Social). Estas personas acuden a nosotros pidiendo lo más básico y, por regla general, el argumento de la escasez de recursos económicos no ha sido un pretexto, por parte de las Administraciones implicadas, local y autonómica, para hacer dejación de sus obligaciones. Sin embargo, a pesar de la finalización de todos y cada uno de los expedientes concretos, dándose solución a los problemas también concretos en ellos suscitados, el problema social existe y per-





SERVICIOS SOCIALES

siste, por lo que debemos hacer un llamamiento expreso y contundente a aquellas Administraciones para que en la Comunidad Valenciana no existan ciudadanos que carezcan de las prestaciones más básicas que la dignidad de toda persona exige.

Y, a tal efecto, hay que tener muy presente que las actuales prestaciones económicas regladas no solucionan el problema de estas personas, ya que dichas prestaciones parten de la posibilidad de superación de la causa de la necesidad (reinserción laboral, desintoxicación, etc.), lo que, en los casos a los que nos referimos, no acontece en el ciudadano descrito, cuyas circunstancias tienden a la cronicidad.



DEFICIENCIAS EN UNA RESIDENCIA DE TERCERA EDAD

Un usuario de una residencia de tercera edad de Elche denunciaba diversas deficiencias de prestación en la misma. Recomendamos a la Dirección General de Servicios Sociales de Alicante que adoptase las medidas necesarias para realizar las reformas necesarias en los suelos de las duchas al objeto de lograr una correcta evacuación de las aguas, se le recordó el plan de renovación de los sillones durante el presente año y se sugirió la realización de gestiones con Telefónica, SA a fin de instalar una cabina telefónica en cada una de las plantas de la residencia".

ADAPTACIÓN DE PRUEBAS SELECTIVAS A DISCAPACITADOS

Ante la queja de una persona discapacitada que denunciaba que, al participar en unas pruebas selectivas no se había tenido en cuenta que el Centro de Diagnóstico, Orientación y Tratamiento de Valencia le certificó que precisaba una ampliación del 40% del tiempo para la realización de las pruebas, sino que el Tribunal realizó la adaptación con carácter genérico para todo tipo de discapacitados concediéndoles 20 minutos más, recomendamos a la Dirección General de la Función Pública que en todos los procesos selectivos en los que participen personas con discapacidad y en las que no ofrezca dificultad alguna la adaptación de las pruebas a cada discapacidad se haga de modo individualizado".

ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA



nauguramos en el presente Informe un Inuevo apartado con el que pretendemos atender mejor la problemática de las personas que, a sus problemas de salud, añaden, además, problemas de naturaleza social, con lo que su situación de vulnerabilidad y desvalimiento es mayor.

Enfermos mentales

aradigma de este tipo de personas son los enfermos mentales (y sus familias) respecto de los cuales esta Institución, en sus casi diez años de existencia, ha constatado, con preocupación, que siguen sin terminar de recibir la atención que merecen, por más que tampoco se pueda ocultar, sin hacer mérito a la verdad, los avances que las Administraciones públicas vienen logrando desde hace tiempo.

En anteriores Informes las referencias a la situación de los enfermos mentales se hacían tanto en el capítulo de asistencia sanitaria, como en el de servicios sociales, con recomendaciones a las Administraciones implicadas. fundamentalmente las Consellerias de Sanidad y Bienestar Social, en el sentido de que coordinasen sus esfuerzos con el objetivo de dar una atención integral a los enfermos mentales (y a sus familias). En el presente Informe lo hacemos de modo unitario, queriendo con ello ejemplificar lo que entendemos debe ser deseable en el seno de las Administraciones públicas, en el entendimiento de que el Síndic tiene, a estos efectos, también una función de pedagogía administrativa, bajo la inspiración de la mayor y mejor protección de los derechos fundamentales, entendidos éstos en un sentido amplio que incluye no sólo los derechos humanos básicos sino, también, los derechos económicos y sociales.

Por lo demás, si bien el número de quejas, en términos cuantitativos, no ha sido muy elevado, sí que algunas de ellas son muy significativas en cuanto ponen de relieve las carencias asistenciales. Al respecto, hemos continuado con nuestra pauta de investigar si los enfermos mentales de los que tenemos noticia se encuentran recibiendo adecuada atención socio-sanitaria, utilizando para ello, si es necesario, el recurso a la queja de oficio. En caso negativo, hemos incitado a las Administraciones implicadas a intervenir para procurar a los ciudadanos la adecuada asistencia social y sanitaria. En todo caso, se les indica de continuo a aquéllas que pongan en conocimiento del Ministerio Fiscal la situación del enfermo, de conformidad con lo que el Código Civil y la Ley de Enjuiciamiento Civil preceptúan respecto de la protección de presuntos incapaces.



EMPLEO PÚBLICO

Como en otros años, son muchos los problemas denunciados por los ciudadanos valencianos en materia de función pública.

Acceso

os relativos al acceso a la función pública han motivado la intervención de esta Institución en diversas ocasiones. En estos casos, el Síndic tiene como fin, en su actuación, garantizar la objetividad en el sistema de acceso a un empleo público, de acuerdo con los principios constitucionales de mérito y de capacidad, y en ese sentido van dirigidas sus recomendaciones porque, ocasionalmente, se siguen produciendo situaciones que revelan que, por parte de las Administraciones públicas, no se respetan escrupulosamente dichos principios.

Interinidad

Por otro lado, los problemas que afectan a los distintos colectivos de personal interino han supuesto el mayor número de actuaciones a lo largo del año 2002. En este sentido destacamos tres ámbitos de actuación.

En primer lugar, los problemas derivados de la aplicación en la Comunidad Valenciana de la Ley estatal 16/2001, de 21 de noviembre, por la que se aprueban los procedimientos de consolidación y provisión de plazas del personal estatutario que presta servicios en las instituciones sanitarias valencianas. En segundo, la existencia de proce-

sos de externalización de servicios, también en el ámbito de Administración Sanitaria, y la consiguiente preocupación del personal de determinadas categorías que presta esos servicios en condición de interinos. Esta Institución sugirió a la Administración, dada la no-convocatoria de la oferta de empleo y la no-inclusión de estas categorías profesionales en los procesos de consolidación de empleo, que en los procesos de externalización de servicios se garantice y respeten los derechos del personal, fijo e interino, que prestan sus servicios en las categorías profesionales afectadas. Finalmente, la situación del personal interino dependiente de la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas que viene prestando sus servicios durante muchos años sin que se haya realizado convocatoria de oferta de empleo público y que dio lugar a la recomendación que resaltamos al margen.

Otras quejas

También se ha producido un importante número de demandas en relación con los denominados procesos de funcionarización o de adaptación del régimen jurídico del personal laboral a la Administración del Consell y las convocatorias de los distintos cursos o problemas relativos a retribuciones, horarios de trabajo, incompatibilidades de los empleados públicos, expedientes disciplinarios, acoso moral e infraestructuras de los centros de trabajo que han motivado la intervención del Síndic.

DERECHO SINDICAL

La sección sindical de CC.00 de la Diputación Provincial de Valencia se quejaba de no poder acceder a través de Internet o la Intranet de la Diputación a las relaciones de puestos de trabajo con indicación de los datos de quienes las ocupan. Recomendamos a ésta que permita a las organizaciones sindicales tal acceso siempre y cuando la provisión de los puestos de trabajo haya sido objeto de publicación en cualquier medio de difusión general".

Ante la queja de la Asociación de

INTERINIDAD

Interinos y Personal Laboral no fijo de la Generalitat Valenciana (IGEVA) en la que interesaban promoviésemos la investigación tendente a la consolidación del empleo público temporal y denunciaban aspectos concretos como el alto índice de precariedad en el empleo publico, la escasez de ofertas públicas de empleo y de plazas ofertadas, la inadecuación de la prueba selectiva de oposición, la utilización del contrato de interinaje para cubrir normalmente puestos de trabajo, entre otros, recomendamos a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que se proceda de modo progresivo y paulatino, en el menor intervalo de tiempo, a realizar las gestiones tendentes a que todas las plazas vacantes de empleados públicos no sujetas a reserva legal sean incluidas en oferta pública de empleo y sugerimos que se promuevan negociaciones con las organizaciones sindicales representadas en las mesas de negociación de empleados públicos a fin de que el tiempo prestado con carácter temporal sea computado como mérito en el proceso selectivo".



SERVICIOS LOCALES

CONTRIBUCIONES ESPECIALES

Ante la queja de una ciudadana afectada que denunciaba la imposición por el Ayuntamiento de Orihuela de contribuciones especiales para la ejecución de obras de reurbanización de calles, sugerimos a la Corporación la conveniencia de financiar mediante contribuciones especiales únicamente el coste derivado de implantar por primera vez los servicios urbanísticos totalmente inexistentes en la urbanización -red de saneamiento-, ya que el gasto procedente de la conservación, mejora y mantenimiento de los servicios existentes -aunque deficitarios-, como el alumbrado público y la red viaria correspondería exclusivamente al Ayuntamiento".

SEGURIDAD VIAL Y RUIDOS

La inseguridad vial y las molestias sonoras que provocaba el constante paso de camiones de alto tonelaje por una colonia de El Campello motivó la queja de una vecina en la que recomendamos al Ayuntamiento la adopción, sin más demora y dilación, de las medidas necesarias para incrementar la seguridad vial de la zona y eliminar o reducir la contaminación acústica provocada por el intenso tráfico de camiones".

Se analizan en este apartado las quejas relativas a cuestiones tan variadas como el abastecimiento domiciliario de agua potable, las obras públicas y vías urbanas, la recogida de residuos sólidos urbanos, la limpieza pública, la sanidad local, el transporte urbano, el suministro de gas, las piscinas municipales, los servicios funerarios, la ordenación y control del tráfico urbano, las fiestas y explotación de playas, los bienes locales, la responsabilidad patrimonial, la contratación, el derecho de petición y, finalmente, otras materias variadas.

Obras públicas y vías urbanas

En cuanto a la evolución de las materias que más han suscitado el interés o preocupación de la ciudadanía, habría que destacar el relevante incremento que se ha producido en relación

con las quejas referentes a las obras públicas y vías urbanas, esto es, la inexistencia o deficiente funcionamiento de servicios públicos esenciales tales como el alcantarillado, pavimentación, asfaltado, alumbrado público y recogida de aguas pluviales, lo cual, como es lógico, ha redundado en el mantenimiento de un número importante de reclamaciones de responsabilidad patrimonial para obtener una indemnización por los daños y perjuicios irrogados a personas o bienes.

Estas situaciones se originan, en unos casos, por la consolidación irregular de procesos edificatorios sin la previa urbanización del entorno y, en otros, por la insuficiente inversión en el mantenimiento y conservación de las infraestructuras existentes, así como en la precaria vigilancia y escaso control de su correcto funcionamiento por parte de los Ayuntamientos.

Responsabilidad patrimonial

n los expedientes de responsabilidad patrimonial incoados en virtud de reclamaciones por daños padecidos por el funcionamiento normal o anormal de algún servicio público en el que interviene un contratista o concesionario de la Administración, esta Institución ha tenido ocasión de constatar una perniciosa tendencia administrativa para el ciudadano, en el sentido de eximirse de responsabilidad, casi de forma sistemática, la Administración y declarar la de aquellos, en base a las prescripciones contenidas en los pliegos de contratación, en las disposiciones reglamentarias reguladoras de los distintos servicios y en el artículo 97 del RDL 2/2000, de 16 de junio, Ley de Contratos de las Administraciones Públicas; de esta manera, el ciudadano se ve abocado, la mayoría de las veces, a ejercer acciones civiles frente a un tercero -contratista o concesionario-, cuyo patrimonio es incierto y su responsabilidad, ya no sería objetiva, sino subjetiva o culpabilística. Esta Institución considera que, de conformidad con la reciente doctrina del Tribunal Superior de Justicia de la

Comunidad Valenciana (entre otras, sentencias de 15 de abril de 1999, 5 de junio de 2000 y 18 de enero de 2002), sería razonable mantener una interpretación más favorable al ejercicio de los derechos constitucionales del ciudadano (artículos 9.3 y 106.2) en el sentido de que la Administración debería responder objetivamente frente al ciudadano, sin perjuicio de que, posteriormente, en base a aquella normativa reguladora de las relaciones internas Administración-contratista, aquella pueda resarcirse o repetir contra éste.

Suministro de agua potable

Por otro lado, los ciudadanos siguen insistiendo en la necesidad de incrementar los esfuerzos dirigidos a mejorar la prestación del servicio de suministro de agua potable, tanto en lo que se refiere a garantizar y asegurar un abastecimiento de calidad, como a incrementar el control sobre las actuaciones de las empresas privadas concesionarias que se encargan de prestar indirectamente el servicio en un número cada vez mayor de localidades.

Tráfico

simismo, se ha comprobado una Amayor sensibilidad de la ciudadanía respecto a los problemas derivados de la ordenación y control del tráfico en nuestras ciudades, lo que ha redundado en un incremento de quejas que aunque, desde el punto de vista cuantitativo, no ha sido muy acusado, no lo es menos el cambio cualitativo que se ha producido respecto al contenido de algunas de ellas; esto es, además de las quejas habituales derivadas de expedientes sancionadores y retirada de vehículos de la vía pública, los vecinos se muestran especialmente preocupados por tres fenómenos producidos por el aumento progresivo de un tráfico cada vez más intenso: la contaminación acústica, la seguridad vial y la insuficiencia de espacio generadora de problemas de aparcamiento y accesibilidad de las aceras.



USO DEL VALENCIANO



a Ley 4/1983 de 23 de noviembre, Lde Uso y Enseñanza del Valenciano, supuso la plasmación de la Generalitat Valenciana en la defensa del patrimonio cultural de nuestra Comunidad Autónoma, y de una manera especial, en la recuperación del valenciano, definido como "lengua histórica y propia de nuestro pueblo", estableciendo, en el artículo 18. la incorporación obligatoria del valenciano en todos los niveles educativos, como vehículo idóneo para lograr su equiparación con la otra lengua oficial de la Comunidad Valenciana, el castellano, ya que los alumnos deben, al final del ciclo educativo obligatorio, estar capacitados para utilizar, oralmente y por escrito, el valenciano en igualdad de condiciones que el castellano.

provecto educativo de la EI Generalidad Valenciana se articula, en definitiva, de acuerdo con el mandato estatutario contenido en el artículo 7, que se basa en el principio de que el valenciano, lengua propia de la Comunidad Valenciana, lo es también de la enseñanza, y determina la obligatoriedad de que las dos lenguas oficiales de nuestra Comunidad Autónoma sean enseñadas en todos los niveles, modalidades y grados de la educación no universitaria de la Comunidad Valenciana y en todos los centros docentes, sean públicos o privados, y ello, evidentemente comporta la necesidad de que todo el profesorado no universitario adquiera la capacitación técnico-lingüística adecuada de nuestra lengua para desarrollar su labor docente.

La exigencia del requisito lingüístico para el acceso a la función pública docente de la Comunidad Valenciana deviene, en definitiva, imprescindible en el contexto del proyecto educativo de la Generalidad Valenciana.

Cuestión distinta es que para la exigencia de acreditación de conocimientos lingüísticos en las pruebas de acceso a la función pública docente no universitaria de la Comunidad Valenciana, no se reconozca como suficiente por sí misma, la licenciatura de Filología Catalana; si bien, la cuestión, que fue planteada por numerosos ciudadanos, excede del ámbito competencial del Síndic de Greuges, ya que, desde un punto de vista estrictamente jurídico, está resuelta y un pronunciamiento de esta Institución supondría formular criterios técnico-jurídicos ajenos a sus atribuciones.

Otra cuestión que conviene señalar es que si bien el número de quejas formuladas ante el Síndic de Greuges de ciudadanos que consideran que sus derechos lingüísticos son todavía vulnerados, no es especialmente significativo, sí cabe significar que todavía son muchas las Administraciones públicas valencianas que aún no han adaptado sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística instaurado en la Comunidad Valenciana, y que, a modo de ejemplo, excluyen, si bien no totalmente, el valenciano de los contenidos de algunas páginas web, de ahí que, un año más, nos hayamos visto obligados a recordar a la Administración pública valenciana su obligación de garantizar el uso normal y oficial del valenciano hasta lograr su plena recuperación y su equiparación con el castellano, y a plantearnos, en su caso, la posibilidad de iniciar actuaciones de oficio, para valorar el grado de cumplimiento por la Administración Pública valenciana del mandato estatutario de garantizar y extender el uso del valenciano a todos los ámbitos sociales.

CERTIFICADO EN CASTELLANO

Una persona residente y trabajador fuera de la Comunidad Valenciana había realizado un examen de oposición a la Administración General de la Generalitat, y al solicitar al Tribunal examinador un certificado en castellano para hacerlo valer en su centro de trabajo, le fue denegado. Recomendamos a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que adoptase cuantas medidas sean necesarias para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad instaurado en la Comunidad Valenciana, y para que, en todo caso, se redacten en castellano las copias o certificados que hayan de surtir efecto fuera de la Comunidad Valenciana".

BILINGÜISMO

La queja de una asociación juvenil exponía que la Diputación de Valencia utilizaba exclusivamente el castellano en los actos de comunicación con sus vecinos y aun cuando del informe recibido de la Administración se deducía que ese uso no era exclusivo recomendamos a la Diputación Provincial de Valencia que adaptase sus estructuras a la situación de cooficialidad lingüística y que todos los impresos, modelos y formularios que haya de utilizar la Diputación Provincial de Valencia estén redactados de manera bilingüe".

DERECHO DE ELECCIÓN DE LENGUA

Un vecino de Catarroja se quejaba de que el Ayuntamiento no había respetado su derecho a elegir la lengua oficial en sus relaciones con el Consistorio. Recomendamos a éste que adoptase todas las medidas necesarias para extender el uso oficial del valenciano en condiciones de igualdad con el castellano en todas las actuaciones del Consistorio, que se respetase el derecho de los interesados a dirigirse en la lengua oficial que elijan, y que se diera respuesta a los mismos en la lengua oficial que hubiesen escogido".

QUEJAS INICIADAS DE OFICIO

QUEJAS INICIADAS DE OFICIO

Como novedad con respecto a la edición divulgativa del Informe 2001, introducimos en ésta un apartado dedicado a las quejas iniciadas de oficio al haberse visto incrementada notablemente esta faceta de la actividad del Síndic. No pretendemos una relación exhaustiva de estas quejas, sino sólo dar cuenta de algunas de las más relevantes abiertas durante el año 2002.

URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE

Antenas de telefonía móvil

Constatada la considerable preocupación social generada por la instalación de antenas de telefonía móvil en las inmediaciones de viviendas procedimos a abrir una queja de oficio, al objeto de efectuar una investigación sobre la situación de esta problemática en nuestra Comunidad. Se requirió información sobre la actividad desplegada al efecto a las Consellerias de Sanidad y Medio Ambiente, y a los Ayuntamientos con mayor población de cada provincia. Tras la recepción de informes y el estudio exhaustivo de la cuestión formulamos una serie de recomendaciones a la Conselleria de Medio Ambiente, Ayuntamientos, y a todas las Administraciones Públicas implicadas, que fueron integramente aceptadas.

Accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas

Considerando que la mejora de la calidad de vida, específicamente de las personas que se encuentran en una situación de limitación respecto al medio urbano, debe ser un objetivo prioritario de la acción de los poderes públicos, entendimos de sumo interés conocer el grado de cumplimiento las Administraciones Públicas Valencianas de la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat Valenciana, sobre accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas, urbanísticas y de la comunicación, concretamente, en lo referente a que la planificación y la urbanización de las vías públicas, de los parques y de los demás espacios de uso público se efectúe de forma que resulten accesibles y transitables para las personas con discapacidad.

La investigación se dirige, principalmente, a las Consellerias competentes, a las Diputaciones Provinciales y a tres Ayuntamientos pertenecientes a distinta escala poblacional; encontrándose, al tiempo de redactar el presente Informe Anual, a la espera de recibir los correspondientes informes de las Administraciones implicadas.

SERVICIOS SOCIALES

Defectos en la infraestructura de una escuela hogar

Conocimos por prensa que un centro en ruinas y apuntalado desde hace años acogía niños en la Escuela Hogar de Benejama. Ante la posible vulneración de derechos básicos de menores iniciamos una actuación de oficio tendente a comprobar la veracidad de los hechos y lograr el establecimiento de condiciones dignas y adecuadas en la escuela. La Dirección General de Centros Docentes aceptó la sugerencia que le formulamos.

Atención residencial a la tercera edad

En los años 1995 y 1996 la Institución tramitó varias quejas sobre este tema, en el curso de cuya tramitación se formularon diversas recomendaciones a la Consellería de Bienestar Social. El tiempo transcurrido desde entonces aconsejó la iniciación de un expediente de oficio tendente a comprobar el cumplimiento de las mismas. A tal efecto hemos solicitado informe a la Directora General de Servicios Sociales sobre una serie de aspectos como: el marco normativo que regula los requisitos que deben cumplir los ciudadanos para solicitar y obtener plaza, procedimiento y criterios de selección y régimen de estancia; caso de existir listas de espera, los criterios para el establecimiento de las mismas, tiempo medio de permanencia en ellas, etc... Estamos a la espera de recibir la información requerida. Igualmente solicitamos informe para conocer el grado de cumplimiento de otra recomendación sobre plazas en centros residenciales para estancias cortas.

Centros de acogida de mujeres maltratadas

El drama de las mujeres maltratadas es uno de los que más penosamente están de actualidad. En este contexto uno de los pilares importantes en los que debe descansar la actuación de las Administraciones Publicas tendente a paliar las consecuencias de la violencia es la de facilitar a las víctimas acogida material y anímica. Por ello hemos decidido iniciar una investigación de oficio sobre los centros de acogida a mujeres maltratadas dependientes de la Consellería de Bienestar Social tendente a comprobar las condiciones en que se encuentran aquéllas, habiéndose ya realizado las primeras visitas.

SANIDAD

Situación del Servicio de Urgencias del Hospital General de Alicante en el mes de febrero de 2002

A través de los medios de comunicación esta Institución tuvo conocimiento de la situación de supuesto colapso que en los primeros días del mes de febrero de 2002 atravesó el Servicio de Urgencias del Hospital General Universitario de Alicante, teniendo que ubicar camas en los pasillos y remitir diez pacientes a un Centro Hospitalario ajeno a la red sanitaria pública. Con tales antecedentes resolvimos iniciar una investigación de oficio. Tras diversas gestiones telefónicas, solicitamos del Hospital, con el objeto de contrastar las informaciones aparecidas, información suficiente y exhaustiva sobre determinados extremos. Tras una solicitud de ampliación de información resolvimos el expediente con una sugerencia que fue aceptada por el Hospital General.

Estudio Unidades de UCI neonatos

El incremento en el número de nacimientos de niños prematuros o que presentan problemas que precisan de un tratamiento asistido hace necesario que los Centros Hospitalarios cuenten con una dotación material y personal suficiente para que estos niños sean atendidos, de ahí la existencia, dentro del Servicio de Pediatría de



algunos Hospitales de UCI de neonatos. Creímos necesario conocer los medios con los que cuentan los hospitales públicos con relación a la asistencia sanitaria a prestar a los niños señalados así como a los que se encuentran en edad pediátrica a través de las UCI pediátricas. A tal efecto procedimos a la apertura de una queja de oficio. Recibido el informe que solicitamos a la Conselleria de Sanidad el expediente se encuentra en fase de estudio.

ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA

Incapacitación de enfermo mental

Ante las quejas de un anciano de Torrevieja, que nos planteaban de modo angustioso que su esposa y él iban a ser desahuciados, mantuvimos de inmediato contacto telefónico con el Ayuntamiento que nos informó sobre la enfermedad mental de esta persona que le había llevado a dilapidar sus bienes, sin recibir tratamiento regularmente y sin estar incapacitado. Dirigimos nuestro trabajo a lograr atención socio-sanitaria y poner los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal. Al solicitar el ciudadano que abandonásemos la investigación abrimos la queja de oficio ya que entendíamos que su situación exigía nuestra intervención. Tras recabar los informes del Ayuntamiento de Torrevieja y Consellerias de Sanidad y de Bienestar Social logramos que la Consellería de Bienestar Social les concediese un bonoresidencia y plaza en una de Alicante. Sin embargo el matrimonio la abandonó voluntariamente y regresó a Torrevieja retornando el problema de vivienda preexistente. Recomendamos a las Administraciones implicadas que pusieran los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal y cerramos la queja ante el proceder correcto de la Administración. Últimamente, el ciudadano se ha dirigido a nosotros angustiado por su situación económica, por lo que hemos puesto en antecedentes al Fiscal-Jefe del Tribunal Superior de Justicia que, a su vez. los ha remitido al Fiscal-Jefe de la Audiencia Provincial de Alicante.

Asistencia a enfermos mentales

Reflejo de la permanente preocupación de esta Institución por la situación de los

enfermos mentales y sus familias, ha sido la apertura de esta queja, con el objeto de realizar una amplia indagación del sistema de asistencia a estos enfermos en nuestra Comunidad, así como conocer el estado de la situación, al objeto de formular recomendaciones destinadas a lograr su mejora. Desde el primer momento fuimos conscientes de la necesaria colaboración de las asociaciones de familiares de enfermos mentales ya que nadie como ellos, conoce las prestaciones que tienen a su alcance, la eficiencia de las mismas y las deficiencias más relevantes. Recabar sus opiniones fue el punto de partida de la investigación que iniciada como queja de oficio, desembocó en la elaboración del primer Informe Especial que ha presentado la Institución a las Cortes Valencianas, precisamente sobre la situación de las personas que padecen enfermedades mentales y sus familias.

Incapacitación de una ciudadana

A través de una llamada telefónica tuvimos conocimiento de la situación de una ciudadana de Torrevieja que padeciendo una enfermedad mental diagnosticada y habiéndosele prescrito tratamiento ambulatorio continuado, no lo seguía. Abrimos la queja de oficio al objeto de clarificar la cuestión de la prestación de asistencia psiquiátrica al enfermo mental incapaz de decidir adecuadamente acerca de la instauración de tratamiento. Tras el estudio de la queja y considerando inadmisible en aras a la protección de la salud que la Administración se abstenga de tomar decisiones con el pretexto de la inexistencia de consentimiento del paciente cuando se presume que no es capaz de darlo formulamos recomendaciones al Ayuntamiento de Torrevieja y a la Conselleria de Sanidad que fueron aceptadas.

Escasez de plazas asistenciales para disminuidos físicos gravemente afectados

Abrimos esta queja al objeto de conocer la situación de las plazas residenciales para discapacitados físicos gravemente afectados, que precisan del concurso de terceras personas para la realización de las actividades de la vida diaria. Al efecto hemos solicitado informe a la Dirección General de Integración Social de Discapacitados, al

Instituto de Migraciones y Servicios Sociales y a COCEMFE-Comunidad Valenciana, habiéndola recibido de estos dos últimos entes y todavía no de la Dirección General de Integración Social de Discapacitados, por lo que lo hemos reiterado.

SERVICIOS LOCALES

Acuses de recibo

En el nuevo diseño del procedimiento administrativo "común" que establece la Ley 4/1999 el trámite materializado en un documento que tiene como función esencial la protección de las garantías de los ciudadanos en el mismo lo constituye la expedición por la Administración competente de la comunicación de acuse de recibo, conforme a los requisitos legales. A través de ella el ciudadano que ha dirigido su petición a la Administración puede conocer de inmediato y exactamente el plazo que la misma dispone para dictar resolución al efecto, así como, los efectos jurídicos de la ausencia de resolución en dicho plazo y, en su caso, el plazo para interponer en vía administrativa y/o judicial el correspondiente recurso. En este sentido, la ausencia de expedición del preceptivo documento de acuse de recibo podría suponer una vulneración de los derechos reconocidos en el artículo 24 de la Constitución -derecho de acceder y obtener la tutela judicial efectiva. Acordamos la apertura de una queja de oficio, con objeto de conocer si por las Administraciones Públicas Valencianas se estaba practicando el preceptivo acuse de recibo. A tal fin se solicitó la correspondiente información adjuntando el cuestionario elaborado al efecto a todas y cada una de las Consellerias, a las tres Diputaciones Provinciales de la Comunidad y a un total de 170 Ayuntamientos (no la remitieron 10) con una población de derecho superior a los tres mil habitantes, e incluso, un tanto inferior a la indicada, considerando que a partir de dicho número de habitantes la gestión municipal podría asumir la expedición de este documento. Tras la laboriosa obtención de información y estudio efectuamos una serie de recordatorios de deberes legales a las Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos que fueron aceptadas íntegramente.

ESTADÍSTICA

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES

1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

1.1. Número de reclamaciones dirigidas al Síndic de Greuges en 2002

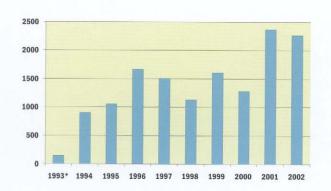
Total quejas	4.728	100%
Quejas iniciadas de oficio	18	0,3%
Quejas que han dado lugar a la incoación de expediente	2.243	38,4%
Quejas atendidas por el Servicio de Asesores al Ciudadano	3.574	61,3%



1.2. Evolución de las quejas con expediente

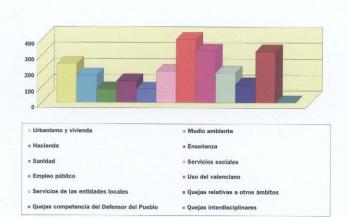
N° QUEJAS
143
900
1.048
1.663
1.509
1.131
1.606
1.280
2.368
2.261





1.3. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2002

MATERIA	N°	%
Urbanismo y vivienda	240	11%
Medio ambiente	171	8%
Hacienda	85	4%
Enseñanza	135	6%
Sanidad	86	4%
Servicios sociales	196	9%
Empleo público	397	18%
Uso del valenciano	326	14%
Servicios de las entidades locales	187	8%
Quejas relativas a otros ámbitos	115	5%
Quejas competencia del Defensor del Pueblo	322	14%
Quejas interdisciplinares	1	0%
Total	2.261	100%







ESTADÍSTICA

1.4. Administraciones que han sido objeto de quejas y de nuestras investigaciones

1.4.1. Clasificación por Administración afectada y número de quejas

Total	2.484
No intervención de Administración	76
Otras e indeterminadas	50
Administración del Estado	367
Administración local	747
Administración autonómica	1.244

1.5. Forma en la que ha terminado la tramitación de las investigaciones cerradas durante el año 2002

	N°	%
Con resultado favorable a los derechos del ciudadano	658	49,77%
Considerando correcta la actuación pública investigada	330	24,96%
Suspensión por litispendencia	44	3,33%
Hostilidad	26	1,96%
Desistimiento del interesado	17	1,29%
Defensor del Pueblo u otros Comisionados	33	2,50%
No admitidas	214	16,19%
Total	1.322	100%

1.6. Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja

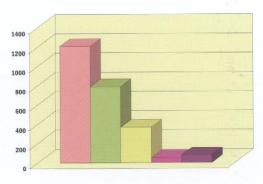
1.6.1. Situación General

Concepto	Nº	%
Quejas admitidas a trámite	1.716	76%
Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	322	14%
Quejas no admitidas	205	9%
Quejas de Oficio	18	1%
Total de quejas con expediente	2.368	100%

1.7. Procedencia de las quejas con expediente

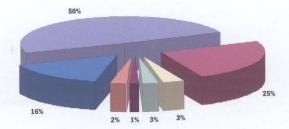
1.7.1. Distribución de capitales/resto de municipios de cada provincia

oddd provincia	N° Quejas
Alicante Capital	305
Resto Provincia	625
Total Alicante	930
Castellón Capital	49
Resto Provincia	90
Total Castellón	130
Valencia Capital	436
Resto Provincia	618
Total Valencia	1054

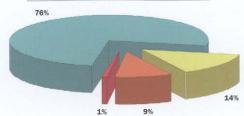




No Intervención de Administración



- Con resultado favorable a los derechos del cludadano
- Considerando correcta la actuación pública investigada
- Suspensión por litispendencia
- Mostllidad
- Desistimiento del Interesado
- Defensor del Pueblo u otros Comisionados
- No Admitidas
 - Quejas admitidas a trámite
 - Quejas remitidas al Defensor del Pueblo
 - Quejas no admitidas
 - Quejas de oficio





El Síndic de Greuges, D. Bernardo del Rosal, con sus dos Adjuntos y el personal integrante de la Institución.



900 21 09 70

De lunes a viernes, de 9.00 a 15.00 h. y de 17.00 a 19.00 h. Sábados de 10.00 a 12.00 h.

www.sindicdegreuges.gva.es e-mail: consultas_greuges@gva.es

C/ Pascual Blasco núm. 1 03001 - Alicante

Tel. 965 93 75 00 Fax. 965 93 75 54