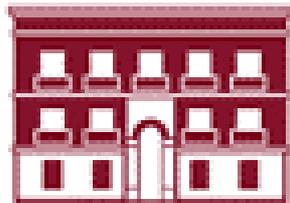


**SÍNDIC DE GREUGES DE LA  
COMUNITAT VALENCIANA**

**INFORME A LES CORTS VALENCIANES**

**2011**



**SÍNDIC DE GREUGES  
COMUNITAT VALENCIANA**

## SUMARIO

<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO PRIMERO</b>	
<b>DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES.....</b>	<b>15</b>
1. Actuaciones del Síndic de Greuges.....	16
2. Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja.....	23
3. Características de los promotores de las quejas.....	29
4. Situación General de la Protección de los Derechos y Libertades en la Comunidad Valenciana.....	33
<b>CAPÍTULO SEGUNDO</b>	
<b>ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS.....</b>	<b>80</b>
<b>A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES.....</b>	<b>81</b>
<b>B) QUEJAS INCOADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS.....</b>	<b>101</b>
<b>I. IGUALDAD.....</b>	<b>101</b>
<b>II. USO DEL VALENCIANO.....</b>	<b>112</b>
1. Introducción.....	112
2. Uso del valenciano en cifras.....	114
3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales.....	115
4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano..	116
5. Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial en todos los procedimientos.....	117
6. Exclusión del valenciano en folletos, impresos y publicidad institucional.....	117
7. Discriminación a ciudadanos valenciano-parlantes en servicios públicos	118
8. Otros aspectos del uso del valenciano.....	118
<b>III. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA.....</b>	<b>120</b>
<b>a) SERVICIOS SOCIALES.....</b>	<b>120</b>
1. Introducción.....	120
2. Servicios Sociales en cifras.....	121
3. Personas con discapacidad.....	122

4.	Atención a la familia e infancia y juventud.....	126
5.	Tercera edad.....	131
6.	Prestaciones económicas.....	132
<b>b)</b>	<b>ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA.....</b>	<b>139</b>
1.	Introducción.....	139
2.	Atención socio-sanitaria en cifras.....	140
3.	Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia.....	141
<b>IV.</b>	<b>ENSEÑANZA.....</b>	<b>146</b>
1.	Introducción.....	146
2.	Enseñanza en cifras.....	147
3.	Instalaciones docentes.....	148
4.	Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales.....	150
5.	Sustituciones docentes.....	152
6.	Otros aspectos del derecho a la educación.....	153
6.1.	Becas, ayudas y subvenciones.....	153
6.2.	Programas de educación bilingüe.....	155
6.3.	Derecho de los padres separados a recibir información sobre las evaluaciones de sus hijos.....	155
6.4.	Violencia escolar.....	156
7.	Enseñanza universitaria.....	157
<b>V.</b>	<b>SANIDAD.....</b>	<b>160</b>
1.	Introducción.....	160
2.	Sanidad en cifras.....	161
3.	Asistencia sanitaria: listas de espera.....	162
4.	Expedientes de responsabilidad patrimonial.....	167
5.	Práctica profesional.....	169
6.	Asistencia sanitaria extrahospitalaria.....	170
7.	Derecho a la información asistencial.....	173
8.	Trastornos del Espectro Autista. Atención sanitaria a partir de los 7 años de edad.....	175
9.	Derecho a la asistencia sanitaria pública y gratuita para abogados de la Comunidad Valenciana.....	178
10.	Revisiones ginecológicas anuales.....	182
11.	Cambio de facultativo. Recursos administrativos contra la denegación...	184
12.	Infraestructuras sanitarias.....	186
13.	Antenas de telefonía móvil.....	188
14.	Transferencia a la Comunidad Valenciana de los medios personales adscritos al Hospital General Básico de la Defensa de Valencia.....	191
15.	Paciente en coma. Tratamiento de rehabilitación.....	193

<b>VI.</b>	<b>URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>199</b>
<b>a)</b>	<b>URBANISMO.....</b>	<b>199</b>
1.	Introducción.....	199
2.	Urbanismo en cifras.....	200
3.	Planeamiento urbanístico.....	201
3.1.	La localización espacial de usos con incidencia colectiva.....	201
3.2.	Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento.....	204
3.3.	Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural.....	208
4.	Gestión urbanística.....	211
5.	Disciplina urbanística.....	222
5.1.	El deber de la Administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos...	222
5.2.	Las licencias urbanísticas.....	227
5.3.	La intervención municipal mediante órdenes de ejecución.....	232
5.4.	Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador.....	237
<b>b)</b>	<b>VIVIENDA.....</b>	<b>246</b>
1.	Introducción.....	246
2.	Vivienda en cifras.....	247
3.	Escasez de viviendas de protección pública .....	248
4.	Planes de ayudas dirigidos a facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad o alquiler.....	252
5.	Desahucio de los ocupantes de viviendas de protección pública.	258
6.	Otras quejas.....	259
<b>c)</b>	<b>MEDIO AMBIENTE.....</b>	<b>265</b>
1.	Introducción .....	265
2.	Medio Ambiente en cifras.....	267
3.	Contaminación acústica.....	268
4.	Información ambiental.....	281
5.	Salud ambiental.....	284
6.	Vertederos.....	285
7.	Impacto y vigilancia ambiental.....	287
8.	Contaminación atmosférica.....	288
9.	Licencia ambiental.....	290

<b>VII. HACIENDA PÚBLICA.....</b>	<b>292</b>
1. Introducción.....	292
2. Hacienda pública en cifras.....	293
3. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las Administraciones Locales.....	294
3.1. Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI).....	294
3.2. Impuesto de vehículos de tracción mecánica.....	300
3.3. Tasas municipales .....	302
4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat.....	307
4.1. Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.....	307
4.2. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.....	309
<b>VIII. EMPLEO PÚBLICO.....</b>	<b>311</b>
1. Introducción.....	311
2. Empleo público en cifras.....	313
3. Acceso al empleo público.....	314
4. Bolsas de trabajo: empleo público temporal.....	314
5. Derechos retributivos.....	315
6. Derechos de asociación sindical, representación y negociación colectiva.....	319
<b>IX. SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES.....</b>	<b>321</b>
1. Introducción.....	321
2. Servicios y régimen jurídico de las entidades locales en cifras.....	322
3. Servicios.....	323
3.1. Suministro de agua potable.....	323
3.2. Vías públicas urbanas.....	327
3.3. Otros servicios locales.....	331
4. Ordenación y control del tráfico urbano.....	338
4.1. Ordenación del tráfico urbano.....	338
4.2. Expedientes sancionadores.....	344
5. Bienes municipales.....	351
6. Playas y puertos.....	352
7. Régimen jurídico: ciudadanía y buena administración .....	354
7.1. Derechos de petición, información, acceso a archivos y documentos y derecho a recibir respuesta a solicitudes y escritos	356
7.2. Derecho a la indemnización correspondiente en supuestos de lesión a bienes o derechos de los particulares como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.....	362

<b>X.</b>	<b>OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....</b>	<b>364</b>
	1. Introducción.....	364
	2. Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas en cifras.....	365
	3. Industria.....	366
	4. Empleo.....	368
	5. Consumo.....	371
	6. Colegios profesionales.....	374
	7. Justicia y Administraciones Públicas.....	377
	8. Obras públicas.....	383
	9. Transportes.....	384
	10. Comunicación audiovisual.....	386
	11. Agricultura.....	387
<b>XI.</b>	<b>QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO.....</b>	<b>389</b>
	1. Introducción.....	389
	2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras.....	392
<b>XII.</b>	<b>COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES.....</b>	<b>394</b>
	1. Introducción.....	394
	2. Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciando una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración.....	396
	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.....	396
	4. Entidades públicas que han mantenido una especial colaboración con el Síndic.....	399
<b>XIII.</b>	<b>IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....</b>	<b>400</b>
<b>XIV.</b>	<b>CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC. INDICADORES DE CALIDAD</b>	<b>408</b>
<b>CAPÍTULO TERCERO</b>		
	<b>LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA.....</b>	<b>411</b>
	1. Introducción.....	412
	2. Características de las consultas.....	414

2.1.	Evolución por meses.....	414
2.2.	Medios de presentación.....	414
2.3.	Tipo de consulta.....	415
2.4.	Materias.....	416
2.5.	Consultas por Administración afectada.....	418
2.6.	Consultas por provincia de origen.....	418
3.	Conclusiones.....	419

## **CAPÍTULO CUARTO**

<b>ACTIVIDADES DEL SÍNDIC.....</b>	<b>420</b>	
1.	Resumen de las principales actividades.....	421
2.	Actividades dirigidas a la comunidad educativa y a la juventud.....	422
2.1.	VIII Concurso de dibujo “Síndic de Greuges”.....	422
2.2.	II Concurso de redacción “Síndic de Greuges”.....	423
3.	Relaciones institucionales en el ámbito internacional y nacional.....	425
3.1.	XVI Congreso y Asamblea anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO).....	425
3.2.	XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.....	425
4.	Otras actividades.....	432

## **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 todas ellas.

El Informe que tengo el honor de presentar a Les Corts, y en cuya elaboración he contado con la inestimable colaboración y participación de la Adjunta Primera y del Adjunto Segundo de la Institución, constituye el compendio de la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante el año 2011; 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 2011; 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.

Las actuaciones realizadas por el Síndic de Greuges en 2011, constituidas por el número de quejas y consultas recibidas, ascienden a un total de 28.688, lo que representa un incremento del 35% con respecto a las 21.246 actuaciones del año 2010. Ello supone un importante aumento de la cantidad de trabajo realizado por el Síndic de Greuges al haber efectuado un total de 7.742 actuaciones más que el año pasado.

En relación con las quejas presentadas a instancia de parte durante el 2011, además de la continuación de aquellas que estaban en tramitación durante el año pasado, hay que hacer notar que se han formulado un total de 11.901 quejas, de las cuales 23 se han incoado de oficio. Asimismo, se han atendido 16.787 consultas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana.

Comparando estos datos con los del 2010 (9.504 quejas y 11.742 consultas), se ha producido un relevante aumento del número de quejas recibidas por el Síndic de Greuges, ya que se han tramitado 2.397 quejas más (25%) y se ha incrementado en 5.045 (42%) el número de consultas atendidas.

En este punto se hace necesario resaltar el importante esfuerzo realizado por el personal de la Institución, toda vez que con la misma plantilla y estos fuertes incrementos de quejas y consultas, se han reducido los tiempos medios de los compromisos de calidad

adquiridos, tal y como se puede comprobar en el apartado del presente Informe anual titulado “*Carta de Servicios del Síndic de Greuges. Indicadores de Calidad*”.

Las materias que más preocupan a las personas que en 2011 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, empleo, colegios profesionales y comunicación audiovisual, 5.693 quejas); uso del valenciano (1.938 quejas); ayudas derivadas de la Ley de la Dependencia (1.254 quejas); urbanismo y vivienda (459 quejas); medio ambiente (437 quejas); educación (325 quejas); servicios sociales (249 quejas); sanidad (214 quejas); y los asuntos relacionados con los servicios prestados por los Ayuntamientos --agua, basura, ordenación del tráfico, vías urbanas, etc.-- (369 quejas).

Los distintos problemas derivados de la aplicación de la Ley de la Dependencia, tras casi cinco años desde su entrada en vigor, siguen siendo objeto de un relevante número de quejas. Así, como hemos dicho, de las 11.901 quejas recibidas en 2011, un total de 1.254 se refieren a los obstáculos que encuentran las personas afectadas para conseguir la obtención de las ayudas de la Ley de la Dependencia (en 2010 fueron 1.541 quejas; en 2009, 948 quejas y en 2008, un total de 1.864 quejas).

En cuanto a la procedencia geográfica de las quejas presentadas, el 15,34% de las quejas proceden de la provincia de Castellón (1.684 quejas), el 53,81% de la provincia de Valencia (5.906 quejas) y el 30,84% de la provincia de Alicante (3.385 quejas).

Por otra parte, en cuanto a las 16.787 consultas recibidas en el Servicio de Atención Ciudadana, hay que destacar el importante incremento experimentado, más de un 42% en relación con las 11.742 realizadas en 2010, y más de un 150% en relación a las 6.662 consultas que se atendieron en 2009, siendo nuestra página web o correo electrónico la vía más utilizada para su presentación, con un total de 11.757 contactos telemáticos.

Un dato muy positivo para nosotros es el hecho de que este año sean mayores las nuevas consultas (11.077) que los seguimientos de quejas ya presentadas (5.710), 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 se refieren a lo que nosotros denominamos “Otros ámbitos de Actuación Pública” (infraestructuras, empleo, colegios profesionales, comunicación audiovisual, suministro de energía, etc.), con un total de 6.235 consultas.

Al igual que el año pasado, ha quedado patente la preocupación de la ciudadanía por los problemas derivados de la aplicación de la Ley de la Dependencia, con un total de 2.760 consultas.

El resto de materias más consultadas han sido, por este orden, uso del valenciano (1.534 consultas); medio ambiente (951); enseñanza (542); servicios sociales (524), urbanismo (511) y vivienda (508 consultas).

Hay que destacar que el mantenimiento del 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 2011, 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.

En 2010, el aumento de trabajo fue todavía mucho mayor: registramos, de entrada, un total de 21.658 documentos y, de salida, un total de 46.645.

Y este año, en 2011, hemos incrementado todavía más estas cifras: 23.395 documentos recibidos y 48.554 documentos remitidos, lo que supone, con respecto a las cifras del 2009, un aumento del 85% respecto a los documentos recibidos, y de un 72% respecto a los enviados.

Entre las razones que justifican el importante incremento de las quejas y consultas recibidas en esta Institución, queremos destacar las siguientes:

- a) El progresivo incremento del uso de las nuevas tecnologías por la ciudadanía. Cada vez son más las personas que presentan una queja por internet. En la actualidad, es muy fácil entrar en la nueva página web del Síndic y presentar una queja sin complicados trámites formales.
- b) Los problemas de las personas se agravan todavía más si cabe durante la grave crisis económica que padecemos, reclamando una mayor ayuda por parte de las Instituciones públicas.
- c) La ciudadanía reclama cada día más, y eso es bueno para nuestra Democracia. Las personas son cada día más exigentes con el funcionamiento de las Instituciones públicas, puesto que siguen mejorando su nivel de conocimiento de sus derechos, exigiendo una mayor protección y respeto. No es menos cierto que la crisis económica que sufre toda la Unión Europea se ha dejado notar en diferentes ámbitos.

d) El considerable esfuerzo en la mejora del funcionamiento del Síndic de Greuges está consiguiendo mayores cotas de cercanía, eficiencia y agilidad con respecto a la ciudadanía, ya que las decisiones del Síndic sobre el problema planteado por el ciudadano o la ciudadana se resuelven en muy poco tiempo (en todo caso, menos de 3 meses) y sin coste alguno. Y este servicio es cada vez más valorado por las personas, que nos lo demuestran presentando sus quejas y enviándonos cartas de agradecimiento por el eficaz y satisfactorio trabajo realizado.

En este sentido, 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 2011, ya que, de un total de 1.413 resoluciones (1.368 resoluciones en 2010 y 740 resoluciones en 2009), al tiempo de redactar el presente Informe anual, han sido aceptadas 1.187, lo que representa un grado de aceptación del 85%.

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 sigue incrementando 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 presentación 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 página Web de la Institución ([www.elsindic.com](http://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 5.241 quejas del 2011 cerradas durante este periodo, en 4.549 quejas se ha solucionado el problema denunciado de forma favorable para el ciudadano/a, lo que supone un elevado porcentaje de eficacia, concretamente, el 87%.

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 celeridad, gracias a que en muchas Consellerias y Ayuntamientos se designa a un funcionario que actúa como interlocutor directo con esta Institución. Visto el buen resultado conseguido es de señalar la insistencia del Síndic en que se amplíe tal mecanismo mediante los convenios de colaboración entre la Sindicatura y las Administraciones que se vienen firmando con las diferentes instituciones.

Al igual que en los últimos años, 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 2011 ha seguido siendo 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 para mencionar a las Administraciones Públicas Valencianas que, durante el 2011, han destacado por su especial colaboración con el Síndic de Greuges.

En este sentido, hemos querido destacar la colaboración especial del Ayuntamiento de Valencia y los municipios que han firmado un Convenio Específico con el Síndic de Greuges: Albal, Almoradí, Benafer, Catarroja, L'Alcora, La Vall d'Uixó, San Vicent del Raspeig y Xirivella.

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.

A continuación, vamos a dar cuenta de las principales novedades que incorporamos este año 2011 en el presente Informe anual a Les Corts Valencianes.

En el capítulo XIV del presente Informe anual, 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 2011.

Desde principios de 2011, aquellas personas que así lo han querido, han podido realizar trámites a través de nuestra página web de manera segura y personal mediante la utilización del certificado digital.

De esta forma, los ciudadanos y ciudadanas tienen la posibilidad de presentar quejas, consultas y alegaciones, aportar documentación relacionada con algún expediente,

consultar el estado de tramitación en tiempo real de sus quejas o suscribirse a los boletines informativos y a las notas de prensa enviadas desde esta Institución.

Desde el Síndic de Greuges, 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 muy importante en esta materia y ofrecer un nivel máximo de accesibilidad de nuestra página web para las personas discapacitadas: la llamada triple A (AAA), de manera que, a nuestra web, pueden acceder todas las personas a pesar de sus dificultades o discapacidades.

La nueva página web del Síndic, en este afán de compromiso por la accesibilidad, cuenta además con un sello de calidad, 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](http://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 transcripción textual de las imágenes para llegar a todos los colectivos.

Por otro lado, desde que en julio de 2009, el Síndic de Greuges pusiera en marcha su Servicio de Mensajería Corta al teléfono móvil (SMS), el número de personas interesadas en hacer uso del mismo ha ido aumentando paulatinamente. Así, en 2009, se enviaron 1.284 mensajes; en 2010 fueron 5.003 mensajes, y durante el 2011, nuestra Institución envió un total de 10.520 mensajes de textos, lo que supone un incremento respecto al año pasado del 110%.

El servicio de mensajes cortos de texto al teléfono móvil está siendo utilizado en la actualidad para informar, de forma puntual, a los autores de las quejas sobre el estado de tramitación de su expediente.

Por otra parte, en el apartado del presente Informe anual dedicado a las “actividades del Síndic”, exponemos el resultado del VIII Concurso de Dibujo y el II Concurso de Redacción, dirigidos a la comunidad educativa y a la juventud, así como de la IV Colecta de Sangre, organizada por el Síndic de Greuges junto con el Centro de Transfusión de Alicante y la Asociación de Donantes de Sangre de la Provincia de Alicante.

En este mismo apartado del Informe anual dedicado a las “actividades del Síndic”, damos cuenta con detalle de la Jornada organizada por el Síndic de Greuges sobre la

pobreza, como colofón del Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social.

El Síndic de Greuges, como Alto Comisionado de Les Corts Valencianes, cuya misión es velar por cumplimiento de los derechos y libertades de la ciudadanía, es plenamente consciente de la delicada situación que afrontan demasiadas personas en nuestra Comunidad como consecuencia de la implacable crisis económica que nos está afectando.

En este sentido, son numerosas las recomendaciones que, a diario, emite el Síndic dirigida a los Servicios Sociales municipales, al Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A., a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social y a las demás Administraciones implicadas para intentar paliar los graves efectos en los colectivos más desfavorecidos.

El encuentro congregó a más de 300 personas, entre los que se encontraban numerosos representantes de organizaciones sociales, profesionales del sector privado, técnicos de la Administración, estudiantes de derecho, de psicología, trabajo social y postgrado; trabajadores o voluntarios relacionados con el mundo asociativo, representantes sindicales y de partidos políticos, así como personas con inquietudes sobre esta temática.

Debido a las limitaciones del aforo, un número considerable de personas se quedaron sin poder asistir a las jornadas, y por ello nos comprometimos a hacer público íntegramente el desarrollo de la misma en nuestra página web [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com).

Antes de concluir con la presentación del Informe anual 2011, quisiera expresar mi más sincero agradecimiento al conjunto de la ciudadanía por depositar cada vez más su confianza en el buen hacer de esta Institución, como lo demuestra el hecho del constante y elevado aumento del trabajo realizado por el Síndic de Greuges en la mejora de la defensa y protección de los derechos de las personas.

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

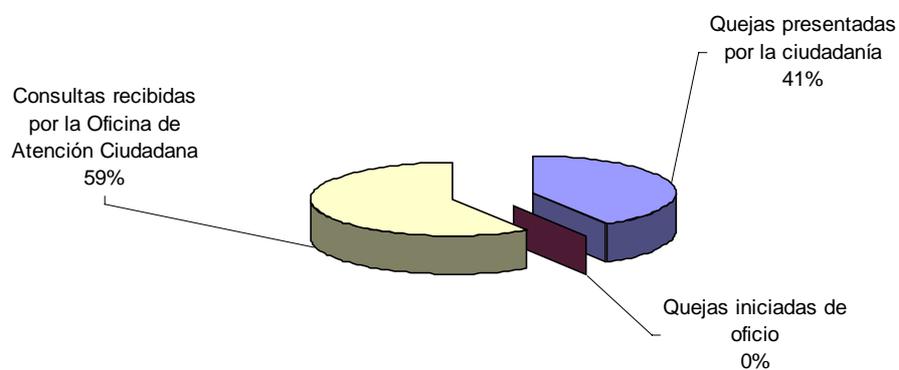
**CAPÍTULO PRIMERO**

**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 2011

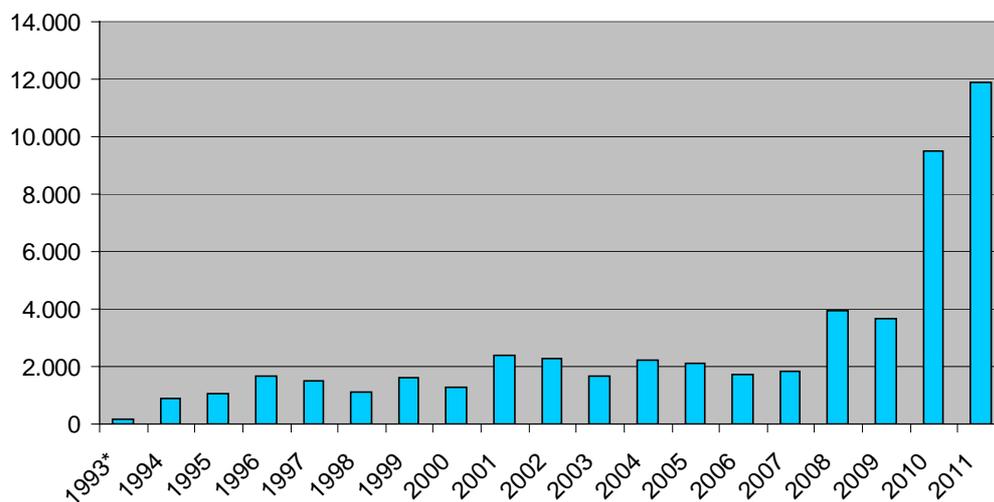
	Nº	%
Quejas presentadas por la ciudadanía	11.878	41,40%
Quejas iniciadas de oficio	23	0,08%
Consultas recibidas por la Oficina de Atención Ciudadana	16.787	58,52%
<b>Total</b>	<b>28.688</b>	<b>100,00%</b>



## 1.2. Evolución de las quejas con expediente.

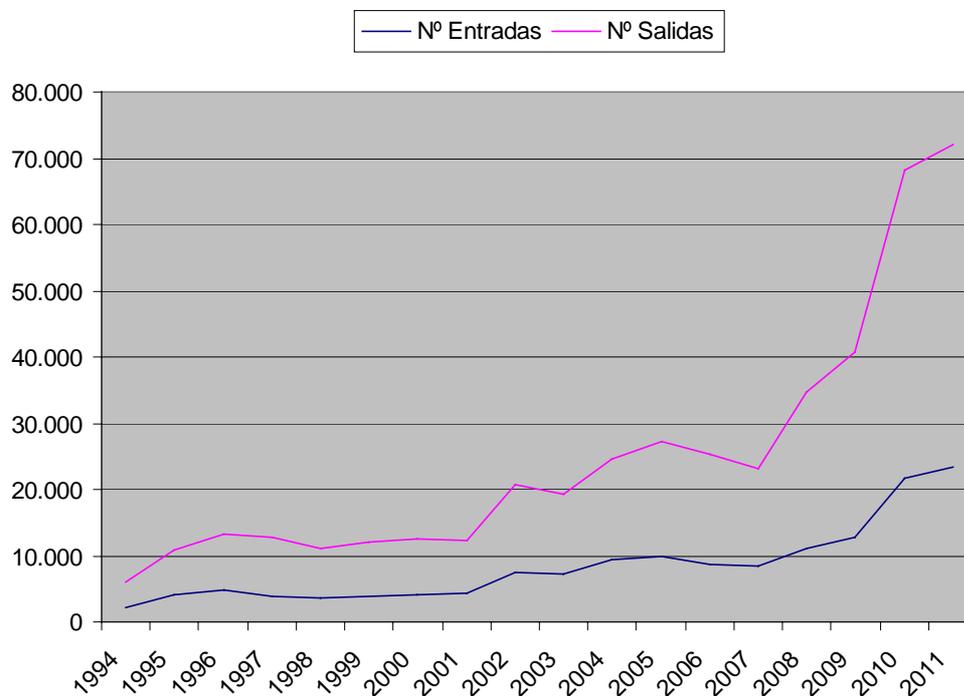
Años	Nº Quejas
1993*	143
1994	900
1995	1.048
1996	1.663
1997	1.509
1998	1.131
1999	1.606
2000	1.280
2001	2.368
2002	2.261
2003	1.642
2004	2.213
2005	2.113
2006	1.744
2007	1.856
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504
2011	11.901

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



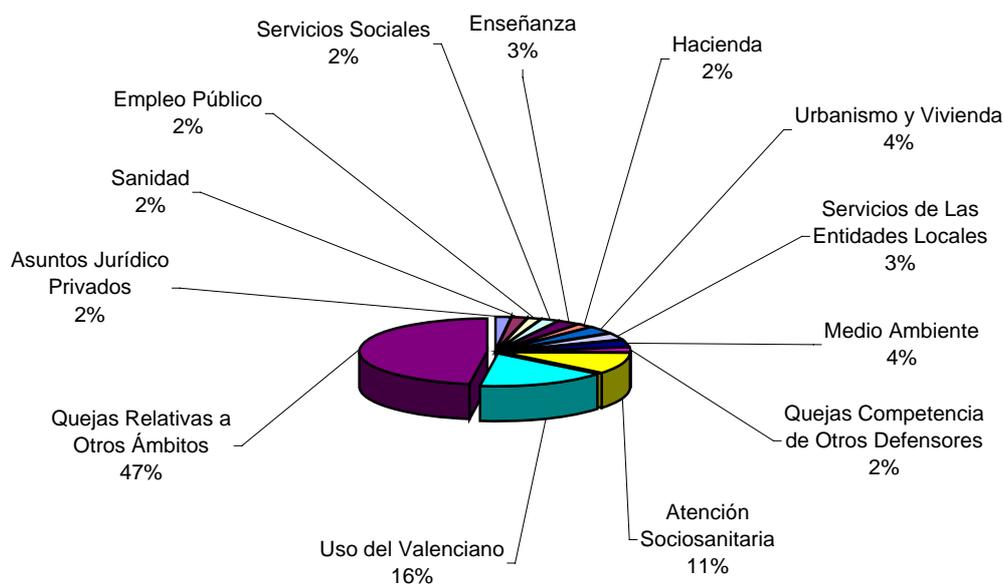
### 1.3. Registro de Documentos

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
2011	23.395	48.554



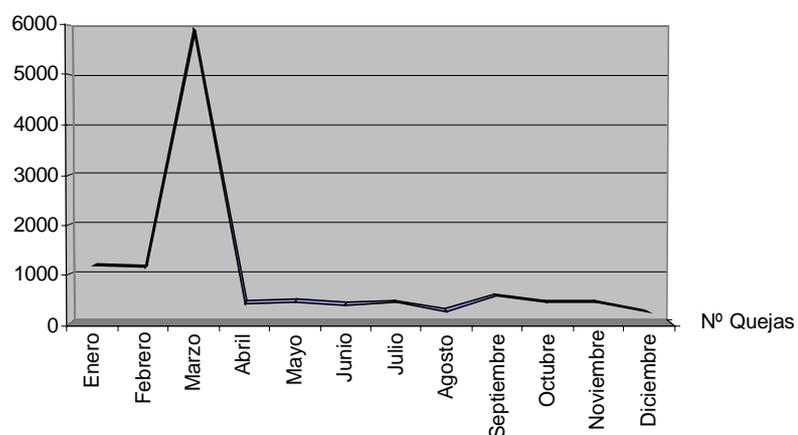
#### 1.4. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2011

	Nº Quejas
Otros ámbitos (infraestructuras, empleo, colegios profesionales, comunicación)	5.693
Uso del Valenciano	1.938
Atención Sociosanitaria (Ley de la Dependencia)	1.254
Urbanismo y Vivienda	459
Medio Ambiente	437
Servicios de las Entidades Locales (agua, basura, ordenación del tráfico, etc.)	369
Enseñanza	325
Quejas competencia de otros Defensores	279
Servicios Sociales	249
Asuntos Jurídico-Privados	237
Hacienda	225
Empleo Público	222
Sanidad	214
<b>Total</b>	<b>11.901</b>



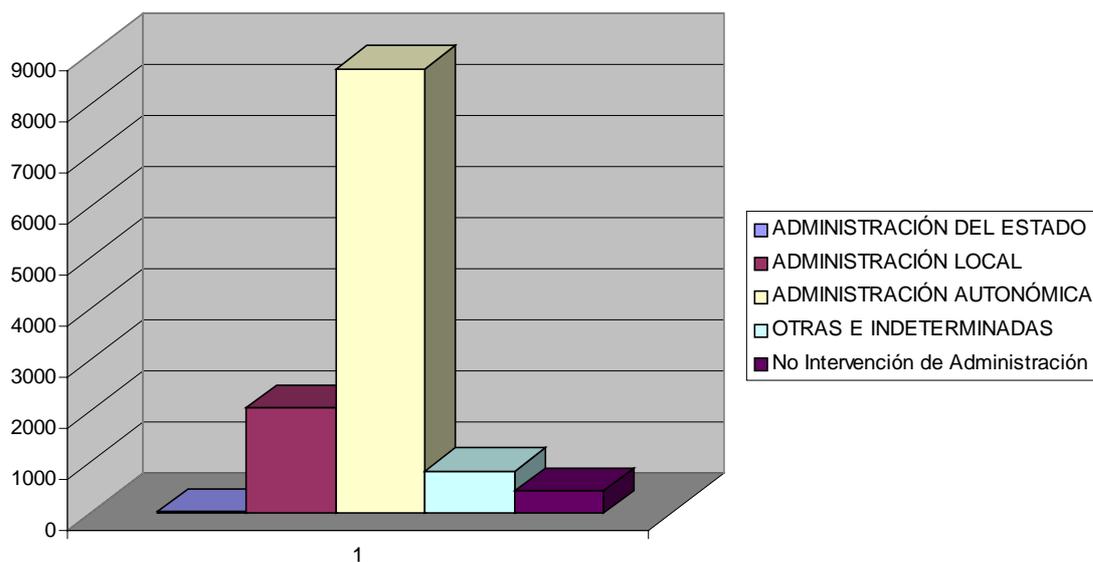
### 1.5. Distribución mensual de expedientes con queja.

MES	2011	%
Enero	1.194	10,03%
Febrero	1.152	9,68%
Marzo	5.896	49,54%
Abril	424	3,56%
Mayo	451	3,79%
Junio	392	3,29%
Julio	446	3,75%
Agosto	256	2,15%
Septiembre	561	4,71%
Octubre	443	3,72%
Noviembre	446	3,75%
Diciembre	240	2,02%
<b>Total Quejas</b>	<b>11.901</b>	<b>100,00%</b>



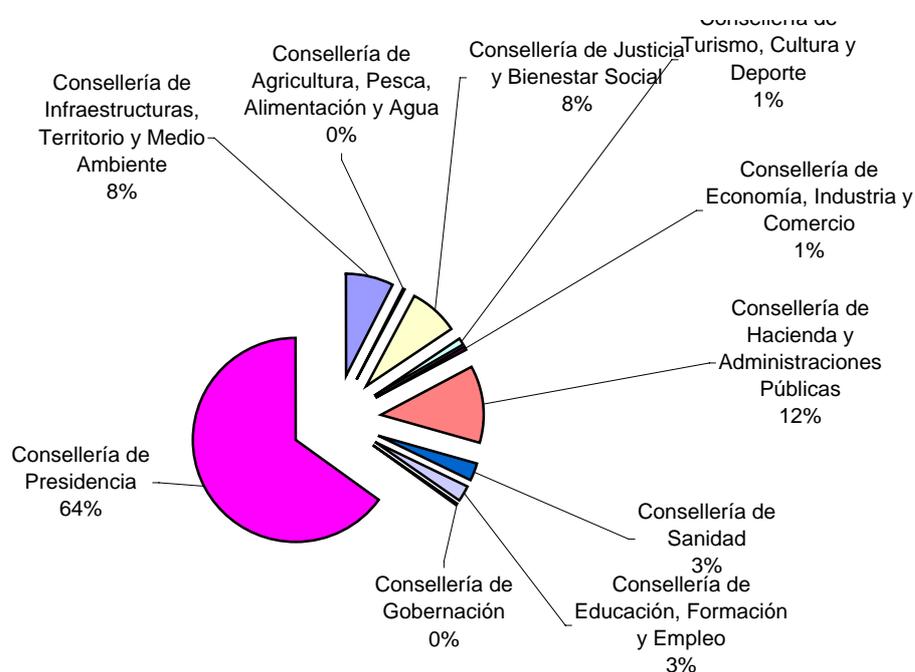
### 1.6. Clasificación por Administración afectada y número de quejas

Administración del Estado	32	0,26%
Administración Local	2.071	17,14%
Administración Autonómica	8.700	72,01%
Otras e Indeterminadas	834	6,90%
No Intervención de Administración	444	3,68%
<b>Total</b>	<b>12.081</b>	<b>100,00%</b>



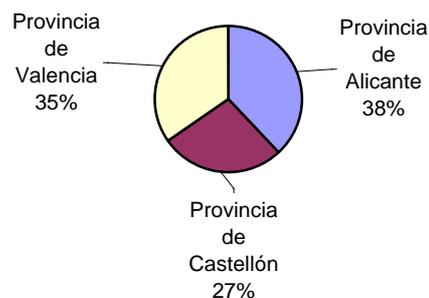
1.6.1. Detalle de Organismo afectado. (Excluidas Administración Local y Estatal).

Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente	657	7,55%
Consellería de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua	8	0,09%
Consellería de Justicia y Bienestar Social	685	7,87%
Consellería de Turismo, Cultura y Deporte	99	1,14%
Consellería de Economía, Industria y Comercio	44	0,51%
Consellería de Hacienda y Administraciones Públicas	1.059	12,17%
Consellería de Sanidad	249	2,86%
Consellería de Educación, Formación y Empleo	226	2,60%
Consellería de Gobernación	13	0,15%
Consellería de Presidencia	5.660	65,06%
<b>Total</b>	<b>8.700</b>	<b>100,00%</b>



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

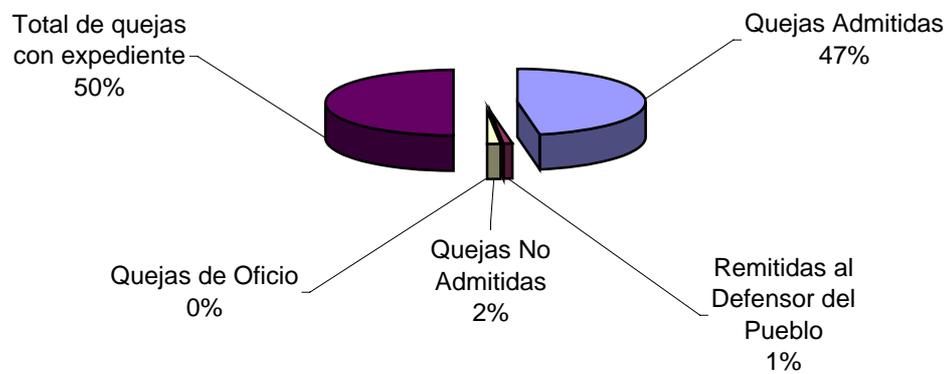
Provincia	Nº
Provincia de Alicante	787
Provincia de Castellón	566
Provincia de Valencia	718
<b>Total Comunidad Valenciana</b>	<b>2.071</b>



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

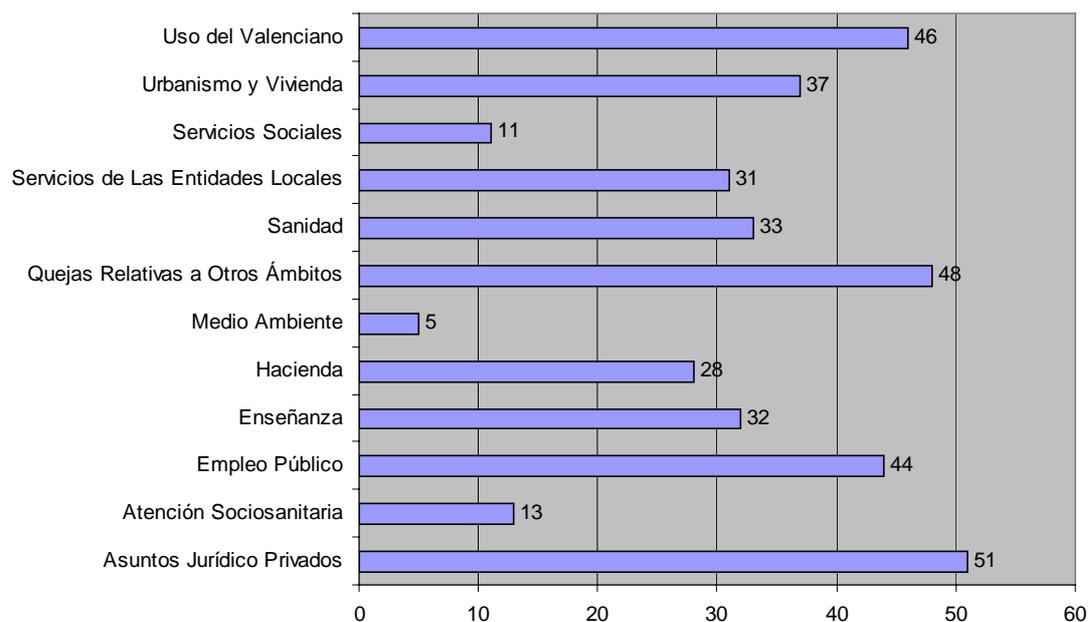
### 2.1. Situación General.

CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	11.220	94,28%
Remitidas al Defensor del Pueblo	279	2,34%
Quejas No Admitidas	379	3,18%
Quejas de Oficio	23	0,19%
<b>Total de quejas con expediente</b>	<b>11.901</b>	<b>100,00%</b>



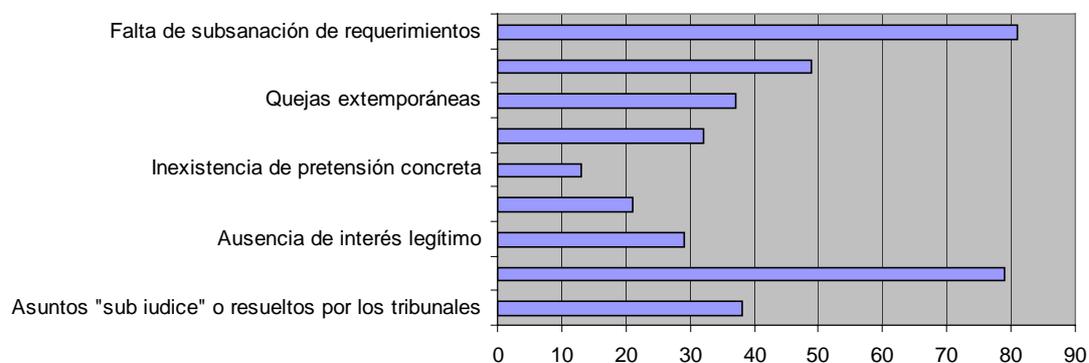
## 2.2. Quejas no admitidas por áreas.

Área	Quejas
Asuntos Jurídico-Privados	51
Atención Sociosanitaria	13
Empleo Público	44
Enseñanza	32
Hacienda	28
Medio Ambiente	5
Quejas Relativas a Otros Ámbitos	48
Sanidad	33
Servicios de las Entidades Locales	31
Servicios Sociales	11
Urbanismo y Vivienda	37
Uso del Valenciano	46
<b>Total</b>	<b>379</b>



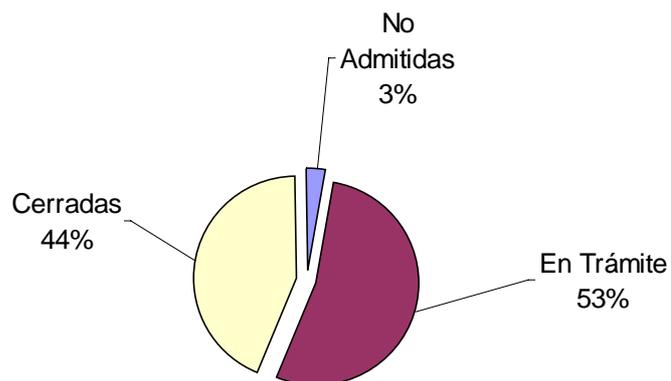
### 2.3. Causas de no admisión.

	Nº	%
Asuntos "sub iudice" o resueltos por los tribunales	38	14,55%
Cuestiones jurídico-privadas	79	20,74%
Ausencia de interés legítimo	29	5,26%
Quejas presentadas por autoridades	21	3,72%
Inexistencia de pretensión concreta	13	6,19%
Carencia de fundamento en la queja	32	14,24%
Quejas extemporáneas	37	5,26%
No actuación Administrativa previa	49	6,50%
Falta de subsanación de requerimientos	81	23,53%
<b>Total</b>	<b>379</b>	<b>100%</b>



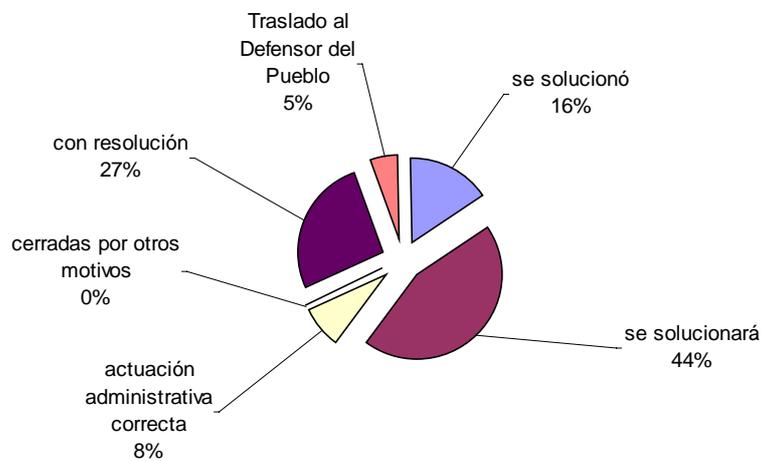
## 2.4. Quejas tramitadas del 2011

Estado de las quejas	
No Admitidas	379
En trámite	6.281
Cerradas	5.241
<b>Total</b>	<b>11.901</b>



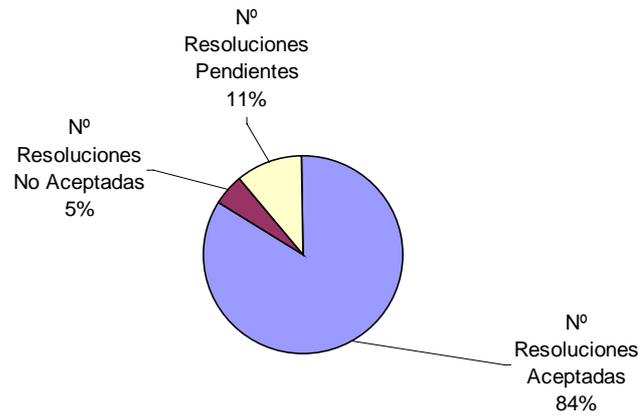
## 2.5. Forma en que ha terminado la tramitación de las investigaciones de las quejas del 2011

Forma de finalización de la Queja	Nº
se solucionó	834
se solucionará	2.302
actuación administrativa correcta	411
cerradas por otros motivos	2
con resolución	1.413
Traslado al Defensor del Pueblo	279
<b>Total</b>	<b>5.241</b>



## 2.6. Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las Administraciones y grado de aceptación durante el 2011

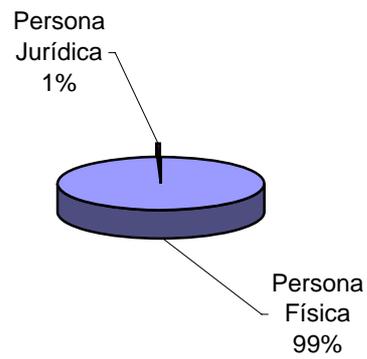
Nº Resoluciones Aceptadas	1.187
Nº Resoluciones No Aceptadas	69
Nº Resoluciones Pendientes	157
<b>Total Resoluciones</b>	<b>1.413</b>



### 3. CARACTERÍSTICAS DE LOS PROMOTORES DE LAS QUEJAS

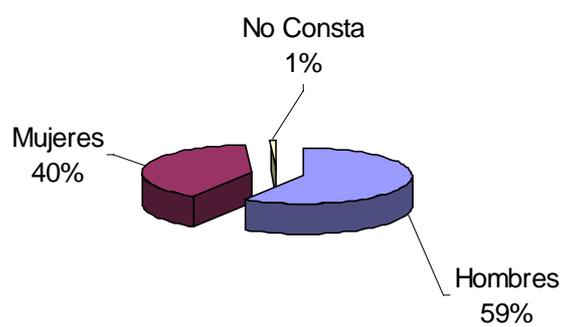
#### 3.1. Por clase de persona

	Nº	%
Persona Física	11.841	99,50%
Persona Jurídica	60	0,50%
<b>Total</b>	<b>11.901</b>	<b>100,00%</b>



### 3.2. Desagregada por sexos

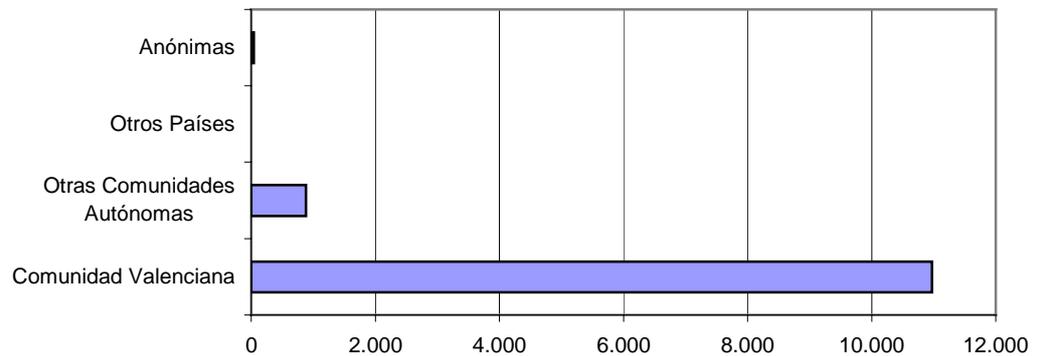
	Nº	%
Hombres	6.966	58,83%
Mujeres	4.783	40,39%
No Consta	92	0,78%
<b>Total Personas Físicas</b>	<b>11.841</b>	<b>100,00%</b>



### 3.3. Por origen

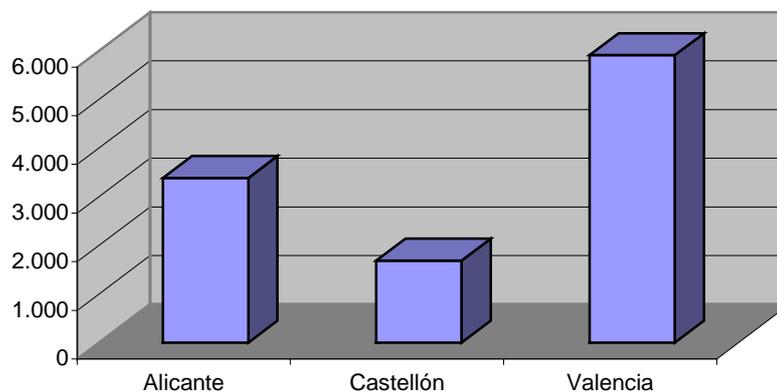
#### 3.3.1. Por la comunidad de origen

	Nº Quejas	%
Comunidad Valenciana	10.975	92,22%
Otras Comunidades Autónomas	881	7,40%
Otros Países	5	0,04%
Anónimas	40	0,34%
<b>Total</b>	<b>11.901</b>	<b>100,00%</b>



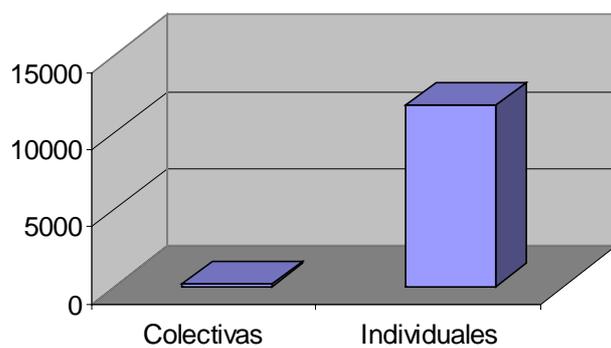
#### 3.3.2. Por la provincia de origen

	Nº Quejas	%
Total Provincia de Alicante	3.385	30,84%
Total Provincia de Castellón	1.684	15,34%
Total Provincia de Valencia	5.906	53,81%
<b>Total Comunidad Valenciana</b>	<b>10.975</b>	<b>100,00%</b>



### 3.4. Clasificación de los expedientes por sujetos interesados

	Nº Quejas	%
Individuales	11.753	1,24%
Colectivas	148	98,76%
<b>Total</b>	<b>11.901</b>	<b>100,00%</b>



#### **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 se escapen 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**

La igualdad entre mujeres y hombres es un derecho fundamental reconocido en la Constitución y en nuestro Estatuto de Autonomía. También en el preámbulo de la Ley 11/1988, de 26 de Diciembre, de creación del Síndic de Greuges. se encomienda a éste la protección de los derechos fundamentales establecidos en el Título I de la

Constitución y del Estatuto de Autonomía; tiene como misión supervisar la actuación de la Administración Pública Valenciana para que estos derechos y libertades no sufran infracciones y sí un avance en la sensibilización de nuestra sociedad hacia aspectos tan fundamentales como la no discriminación por razón de sexo.

A su vez, la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, creada con la finalidad de establecer una serie de medidas y garantías dirigidas a la eliminación de la discriminación y garantizar el derecho a la igualdad de mujeres y hombres, creó la figura de la Defensoría de la Igualdad de Género, y así, su art. 51 refiere que “con la entrada en vigor de la presente Ley se creará la defensoría de la Igualdad, con objeto de vigilar el cumplimiento de lo previsto en la misma. Dicha defensoría será desempeñada por el Síndic de Greuges, en la forma y condiciones que prevé su ley de creación”.

Así pues, siendo el derecho a la igualdad entre hombres y mujeres un derecho fundamental de los reconocidos en el Título I de la Constitución y un mandato de nuestras Corts Valencianes en lo que atañe a su protección, ésta constituye una de las principales preocupaciones de nuestra Institución, que viene velando a fin de que la Administración asuma en toda su dimensión la protección de este derecho fundamental.

Estamos asistiendo a una época de graves dificultades económicas, dificultad que probablemente supondrá un riesgo para el avance y protección en la defensa de los derechos humanos.

Vemos como los devastadores efectos de la crisis económica está produciendo recortes en las políticas públicas y, por ende, en el Estado de Bienestar (sanidad, educación, servicios sociales, etc.). Sabemos que cuando esto ocurre, la primera consecuencia es el desmantelamiento del Estado de Bienestar. Y son normalmente las mujeres las que asumen y compensan las insuficiencias de los servicios públicos, incrementando la dedicación y el tiempo necesario que deben emplear para suplir las carencias que se van sucediendo, tarea a la que hay que añadir la falta de conciliación entre la vida familiar y laboral ante el incremento del empleo precario que también, de manera mayoritaria, es femenino.

Son todavía hoy las mujeres quienes mayoritariamente se responsabilizan, en un número abrumadoramente mayor, de todo lo concerniente al ámbito privado o doméstico. Son ellas quienes aún se ocupan de la mayor parte de las labores domésticas, así como quienes principalmente se están dedicando al cuidado de la infancia, de la vejez, de las personas dependientes, etc.

Ejemplo de ello son las quejas presentadas ante esta Institución. Así, podemos comprobar que, en el año 2011, las quejas referentes a atención sociosanitaria, donde está incluida la tramitación de las quejas de personas en situación de dependencia, el mayor número de éstas son presentadas por mujeres -860 quejas, frente a 394 presentadas por varones-. Y mientras estos últimos suelen ser presentadas por los propios afectados, las mujeres frecuentemente se refieren a alguno de sus familiares.

Aun hoy, y pese a los avances conseguidos en los últimos años, las mujeres continúan dedicando el mayor número de horas al trabajo doméstico, continúan percibiendo salarios más bajos que los hombres, etc. En resumen, se mantiene la secular situación de subordinación, mientras que los hombres continúan gozando en un mayor número de privilegios sociales, económicos, etc., y desempeñando los puestos de más poder y relevancia.

Por esta razón, si además de recortar en servicios públicos básicos que inciden de lleno en la vida de las mujeres, añadimos las dificultades económicas que venimos padeciendo, la desigualdad entre ambos sexos se agranda todavía más si cabe.

Aunque todavía son escasos los trabajos publicados que valoren el impacto real y desigual de la crisis sobre los hombres y las mujeres, un estudio realizado en el año 2010, marca que las diferencias salariales entre sexos no sólo se ha acentuado con la crisis económica, sino que se está en riesgo de abrir una brecha aun más amplia entre las trabajadoras y los trabajadores, y en contra de lo que podría pensarse a primera vista el retroceso se da especialmente entre las categorías profesionales más altas: en el año 2010 las directivas españolas cobraron un 17% menos que los directivos de su mismo nivel (Estudio realizado por ICSA en colaboración con Esade -“Informe retribución y cuota de presencia de la mujer directiva en España 2010”-).

Este estudio advierte de las consecuencias negativas que está acarreado la situación económica en este proceso. Señala que, en los últimos años y hasta 2007, se había registrado una rebaja de la diferencia salarial entre directivos y directivas que en plena crisis ha vuelto a repuntar cinco puntos porcentuales. Por otro lado, el informe apunta otro dato preocupante, la escasa presencia de mujeres en las ocupaciones de mayor responsabilidad, en concreto, el año pasado sólo 9 mujeres asumieron una dirección general frente a 91 hombres. Esto es lo que se conoce como el "techo de cristal" que limita el acceso de las mujeres a las posiciones de poder político, social, económico y cultural.

La Unión Europea viene manteniendo que la participación de las mujeres en el mercado laboral debe considerarse como un elemento fundamental del crecimiento sostenible de la misma. Pero, sin embargo, son las mujeres las principales víctimas de discriminaciones y obstáculos profesionales; al mismo tiempo que se ven más expuestas que los hombres a las fluctuaciones de la coyuntura económica.

La Comisión Europea, en su último Informe sobre la igualdad entre hombres y mujeres de 2009, afirmó que “es probable que la desaceleración económica afecte más a las mujeres que a los hombres”. Entender y abordar este aspecto de los efectos de la crisis en sus diversas dimensiones, representa un desafío para los responsables políticos europeos y nacionales. Pero no abordar este problema sin duda puede tener consecuencias muy graves.

El sexto informe de la Comisión recoge los principales avances registrados en 2008 en materia de promoción de la igualdad entre las mujeres y los hombres. En lo que respecta a los desafíos demográficos y económicos actuales, la participación de las mujeres contribuye de manera esencial al crecimiento, al empleo y a la cohesión social de la Unión Europea.

En 2008, la tasa de empleo de las mujeres se acercaba a los objetivos fijados por la Estrategia de Lisboa (un 60% en 2010). No obstante, esta proporción varía entre el 36,9% y el 73,2% según los Estados miembros. Además, las mujeres están muy representadas en los trabajos precarios, de duración determinada o a tiempo parcial.

Están más expuestas que los hombres a situaciones de pobreza. Este es el caso del 32% de las mujeres a cargo de familias monoparentales y el 21% de las mujeres mayores de 65 años.

La diferencia media en la tasa de empleo entre hombres y mujeres ha disminuido del 17,1% en 2000 al 14,2% en 2007. Sin embargo, la distribución de las responsabilidades familiares sigue siendo desigual, y la tasa de empleo de las mujeres que tienen a su cargo menores cae en 12,4 puntos, mientras que la de los hombres que se encuentran en la misma situación aumenta en 7,3 puntos.

La mayoría de las licenciaturas universitarias de la Unión Europea (el 58,9%) corresponde a las mujeres. Sin embargo, su nivel de educación no resulta representativo de su situación en el mercado laboral, ya que, como hemos visto, existen limitaciones en cuanto a su desarrollo profesional, su remuneración y los derechos de pensión acumulados.

El porcentaje de mujeres que desempeñan funciones de liderazgo es relativamente bajo. La media europea es del 30%, aunque esta cifra es más baja en la mayoría de los Estados miembros.

El informe hace especial hincapié en la importancia de a) conciliar la vida familiar y la actividad profesional, sobre todo, mediante la distribución de las responsabilidades parentales y el desarrollo de servicios de cuidado de menores; b) enfrentarse a los estereotipos sexistas, mediante acciones de sensibilización y a través del papel de los medios de comunicación; c) aumentar por todos los medios la participación de las mujeres en los puestos de responsabilidad y su representación en los procesos electorales; y d) informar a la opinión pública y mejorar la comprensión de la problemática de la igualdad entre mujeres y hombres a todos los niveles de la sociedad.

La eliminación de las desigualdades de género no beneficia sólo a las mujeres sino a toda la sociedad. Así pues, la participación igualitaria de hombres y mujeres en todos los aspectos de la sociedad es crucial para un crecimiento y una democracia perdurable. También simboliza el nivel de madurez política alcanzado por una sociedad.

La Conferencia Mundial de Mujeres, celebrada en Beijing en 1995, supuso un avance sin precedentes para el reconocimiento de derechos a las mujeres; se tomó definitivamente conciencia de que la sociedad del futuro y el pleno desarrollo económico y social no se produciría sin contar con la participación plena de las mujeres, y el aporte cualitativo fue considerar que el cambio de la situación de estas afecta a la sociedad en su conjunto y se considera por vez primera que su tratamiento no puede ser sectorial y tiene que integrarse en el conjunto de las políticas.

Las causas subyacentes del problema radica en las estructuras sociales, las instituciones, los valores y las creencias que fijan y perpetúan el desequilibrio entre mujeres y hombres. No se trata de “añadir” a las mujeres a los diversos procesos (que también), sino de remodelar estos procesos y así crear el espacio adecuado para la implicación de ambos sexos.

La realidad social exige nuevas miradas, herramientas e interpretaciones del ser humano.

Nacemos niños o niñas, mujeres o varones y el sexo se determina como condición, biológica, genética y fisiológica, y que ser hombre o mujer, es decir, el género, es un constructo determinado social y culturalmente y, por tanto, susceptible de ser aprendido en un contexto determinado. Ambos sexos están impregnados de las creencias y valores que les rodean en las que crecen y se desarrollan como seres humanos. Partiendo de esa realidad, es fácil comprender que todo lo que lleguen a ser y actuar llevará impreso un sello de género.

Si, como decimos, el género se construye, se hace imprescindible que las Administraciones e instituciones públicas realicen actuaciones encaminadas a comprobar y visibilizar las desigualdades existentes, con las finalidad de actuar sobre las mismas.

En este sentido, el Síndic de Greuges ha iniciado una queja de oficio a fin de comprobar en el área educativa, en los ciclos de la ESO y Bachillerato, por un lado, la realidad existente, y para el caso de que existan actitudes o comportamientos sexistas, conocer cuáles han sido las medidas adoptadas a fin de eliminar los estereotipos sexistas entre los y las adolescentes.

Esta concepción del género como categoría de análisis nos posibilita otras miradas de los acontecimientos históricos y/o educativos. Por lo tanto, la perspectiva de género es, a la vez, un marco conceptual, un modo de interpretar y un instrumento para mirar la realidad. Esta distinción radical entre sexo y género permite situar las desigualdades entre hombre y mujeres, porque las remite a relaciones, a elaboraciones culturales, a prácticas discursivas.

Por ello, como ha señalado el grupo de especialistas del Consejo de Europa, la perspectiva de género (mainstreaming) debe incorporarse a todas las políticas, a todos los niveles y en todas las etapas en las que se adopten programas y medidas públicas.

Se ha comprobado que no basta con una garantía legal, sino que se hace necesario una intervención pública integral dirigida a eliminar los obstáculos que se oponen a la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida. Y la herramienta clave para ello, sería la perspectiva de género, ya que supone una estrategia para acabar con las barreras estructurales que impiden una mejor distribución de los papeles de hombres y mujeres.

En nuestra Comunidad, se han aprobado diversos textos normativos a fin de avanzar en el camino hacia la igualdad entre mujeres y hombres. Así, 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 (...)*”.

La Ley valenciana 9/2003, de 2 de abril, para la igualdad entre mujeres y hombres, establece que el objeto de la misma es hacer efectivo el principio de igualdad entre mujeres y hombres en la Comunidad Valenciana, dirigiéndose a las instituciones públicas valencianas para que hagan efectivo el principio de igualdad.

Contando como lo hacemos con una normativa autonómica y estatal para la consecución de la igualdad de géneros, es necesario también una financiación para una acción de gobierno que formaría parte del presupuesto dedicado a las políticas de igualdad, y necesario a fin de introducir la perspectiva de género.

Desde el punto de vista de la rentabilidad social es difícil encontrar algo más rentable que una inversión en la formación profesional y universitaria, proporcionando los conocimientos necesarios para profundizar en las causas de las desigualdades de género y en la elaboración y gestión de políticas de igualdad.

La Ley 30/2003, de transversalidad de género, exige que todas las disposiciones legislativas vayan acompañadas del correspondiente informe de evaluación del impacto de género para su aprobación. La estrategia europea del empleo y la inclusión social requiere también una evaluación del impacto de género de las medidas propuestas, muchas de las cuales son competencia de las Comunidades Autónomas. Los planes de igualdad deben ser elaborados y posteriormente evaluados por las Comunidades Autónomas. Finalmente, la formación y actualización de los conocimientos de los profesionales en ejercicio requiere dotarles de las herramientas necesarias para la eliminación de las desigualdades de género y la consolidación de una ciudadanía activa.

Esta Institución es consciente que debe ser una de las que, en su labor de supervisión, impulse a las Administraciones para que contemplen la perspectiva de género y la apliquen transversalmente a fin de conseguir la tan anhelada igualdad entre ambos sexos.

### *El principio de transversalidad de género*

En nuestra Comunidad hemos comprobado, después del estudio realizado con las quejas nº 090498 y 090542, de las que damos cumplida cuenta en el apartado de este Informe anual dedicado a la Igualdad, que tanto desde la Administración autonómica como desde las Universidades Públicas Valencianas es necesario que se aplique el principio de transversalidad de género; cuestión imprescindible si queremos acabar con las barreras estructurales que impiden una mejor distribución de los papeles de hombres y mujeres.

Las quejas mencionadas se planteron con la finalidad de que esta Institución realizase una investigación sobre la aplicación de la Ley Órgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, en los ámbitos fundamentalmente de la cultura y de la educación en la Comunidad Valenciana.

En relación con esta temática, y aunque el texto de esta resolución puede consultarse en nuestra página web, interesa destacar que en la misma recomendábamos a las administraciones e instituciones implicadas la necesidad de aplicar, en todas las actuaciones que lleven a cabo, el principio de transversalidad de género o mainstreaming, herramienta fundamental para acabar con la discriminación por razón de género.

Tanto las Consellerías de Educación y Cultura, como las Universidades Valencianas nos remitieron informes aceptando nuestras recomendaciones.

Los mencionados informes de aceptación de nuestras recomendaciones, y en concreto, los remitidos por la Universidad Jaume I, la Universidad de Valencia, la Universidad de Alicante y la Universidad Miguel Hernández, constituyen un estudio pormenorizado de la situación y de las medidas a adoptar en las Universidades mencionadas, a fin de aplicar el principio de transversalidad.

Por otro lado, la autora de la queja nº 090498, nos transmitió su agradecimiento por la resolución, en el sentido de que tanto la reflexión jurídica como cultural que contiene la misma, se traduce en reconocimiento y claridad respecto del problema que se planteó.

### *Puntos de Encuentro Familiar*

Al igual que en ejercicios anteriores se han presentado quejas sobre el irregular funcionamiento de los Puntos de Encuentro; fundamentalmente, se siguen quejando del trato recibido por los y las profesionales adscritos a los mismos, así como de los informes emitidos por tales profesionales.

En las quejas resueltas por esta Institución, señalamos la necesidad de que estos centros se constituyan en un espacio neutral e idóneo, que favorezcan y hagan 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.

Es absolutamente imprescindible que tales centros se dediquen a crear la confianza suficiente para las personas usuarias y no se conviertan, más si cabe, en un lugar de mayor sufrimiento e incompreensión del que ya tienen por razones de conflictividad familiar.

Por otro lado, qué sentido tienen estos centros sino es el de aminorar las dificultades y conflictos.

La Ley 13 /2008, de 8 de octubre, reguladora de los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) de la Comunitat Valenciana, establece que estos centros tendrán como principios rectores de actuación los siguientes: interés del menor, neutralidad y especialización.

En consecuencia, recomendamos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que, por un lado, el personal que trabaja en los mismos tenga la preparación y cualificación profesional suficiente, y por otro, que el método de intervención sea el adecuado al fin que persige y al ámbito al que afecta, que no es otro que el familiar y, concretamente, a las relaciones afectivas con los hijos e hijas menores.

#### *Educación en Igualdad*

Como ya hemos mencionado, la educación constituye un área decisiva para el necesario cambio cultural, siendo uno de los pilares de la socialización de los niños y niñas. Es un espacio para formar y fomentar una reflexión crítica sobre las desigualdades de género.

Por esta razón, el Síndic decidió iniciar una queja de oficio a finales del año 2011, con el objetivo de investigar y conocer en el ámbito de la educación secundaria, ciclos de ESO y Bachillerato, si se cumple lo que la Ley de Igualdad establece para los centros escolares y/o existe discriminación sexista que pueda manifestarse a través del sistema educativo en nuestra Comunidad. Educar para la democracia supone educar en el respeto a la tolerancia y en igualdad de condiciones, de trato y de oportunidades, lo que es una garantía para la prevención de la Violencia de Género.

De la mencionada queja daremos cuenta en el apartado del presente Informe anual correspondiente a las investigaciones incoadas de oficio por esta Institución.

## **4.2. Derechos lingüísticos**

En conexión con lo que dispone el art. 6 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, la Generalitat debe garantizar el uso normal y oficial tanto del castellano como del valenciano, por lo que se 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.

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.

Asimismo, la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, dictada en cumplimiento del mandato estatuario, 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.

Por ello, 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, con el objeto de desterrar cualquier forma de discriminación.

La legislación vigente respecto al uso del valenciano es clara y terminante, y no admite interpretación alguna, igual que 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 años anteriores, 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.

En 2011, han sido numerosas las recomendaciones que hemos dirigido a la Administración Pública valenciana para que, en función de sus disponibilidades presupuestarias, revisen los contenidos de sus páginas web institucionales para 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, aceptando 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, inasumible.

Esta Institución también ha tenido ocasión de pronunciarse sobre el derecho de las personas a ser atendidas 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 interesadas.

La emisión de comunicaciones exclusivamente en castellano, llevadas a término una vez que la persona interesada 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 relacionado, 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 la persona interesada redactado íntegramente en valenciano, y que, por tanto, provoca que nuestra petición de informe dirigida a la Administración también se redacte en valenciano, sin embargo, a menudo, y a pesar de ello, la Administración emite su informe en castellano, contraviniendo el derecho que asiste a las personas en sus relaciones con la Administración, a elegir la lengua en que estas desean que se produzcan las comunicaciones y la tramitación de los expedientes, surgiendo el correlativo deber de la Administración de respetar la elección y a emplear a lo largo de todo el procedimiento la lengua, castellana o valenciana, elegida.

En este sentido, la remisión de una parte esencial de un informe en castellano, cuando la lengua elegida es el valenciano, no se ajusta a los fundamentos legales citados y, en consecuencia, son constantes los recordatorios de deberes legales que esta Institución viene dirigiendo, en estos supuestos, a las Administraciones afectadas, para que utilicen en todos los procedimientos y en cualquier otra forma de relación con las personas interesadas, la lengua, valenciana o castellana, elegida por las mismas.

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 propia 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.

También son frecuentes las quejas presentadas por personas que exigen 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 a 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 sus páginas Web, ofreciendo todos sus contenidos en valenciano, incluso sus impresos y formularios, etc., si bien, en el año 2011, hemos observado la imposibilidad de asumir presupuestariamente el mandato estatuario de potenciar y adaptar las estructuras administrativas al régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra Comunidad, debido, como es sabido, a las difíciles circunstancias económicas.

### **4.3. Derecho a la protección y asistencia social**

#### *4.3.1. 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 Estatuto de Autonomía, en su art. 31, apartado 24, establece la competencia exclusiva de la Comunidad Valenciana en materia de asistencia social y, en su apartado 27, se reconoce la responsabilidad autonómica 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 arts. 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.

Esta Institución, durante 2011, ha tramitado, en el ámbito de la protección jurídica del menor, quejas presentadas por padres y/o madres, personas que tienen las condiciones de tutores o guardadores mostrando 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 o madres custodios, o no, que denuncian situación de desatención o maltrato a los menores por quien no ostenta la custodia. 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 artículo 17 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges.

Destacable es la actuación de la Institución en casos de menores en situación de desprotección, sobre los que se han adoptado medidas de guarda o tutela y que presentan importantes problemas de discapacidad o salud mental. Se ha comprobado la deficiente disponibilidad de recursos tanto sanitarios como sociales y, en todo caso, sociosanitarios para su atención. Esta atención genera un debate competencial entre Administraciones (Sanidad, Justicia y Bienestar Social) entrando en discusiones sobre qué Administración es la competente en dar respuesta al menor y a su familia, quedando el menor, en muchas ocasiones, en situación de desprotección por falta de atención adecuada.

En el mismo ámbito de la protección de menores, y respecto a la financiación de centros, programas y servicios, se ha presentado quejas referidas a la financiación de entidades privadas por parte de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social.

Concretamente, ha merecido nuestra atención la demora producida en los conciertos plurianuales, por los que se financian plazas de centros de protección, que han provocado importantes perjuicios a las entidades, las cuales se han visto obligadas a solicitar créditos bancarios para poder hacer frente a los gastos de mantenimiento de los centros, así como a los gastos de la nómina de personal que en ellos prestan sus

servicios. En algunos casos se ha demorado el pago de la nómina, incluso se ha dejado de pagar la totalidad de la misma durante algunos meses. Por parte de esta Institución, se considera necesario la estabilización de las fórmulas de financiación de los centros de protección de menores.

Respecto al pago a las familias acogedoras, se han presentado quejas derivadas de la disminución del módulo económico asignado a las familias acogedoras que forman parte de la familia extensa del menor. Desde esta Institución recomendamos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que se mejore el apoyo económico a las 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, esta Institución abrió en 2010 una investigación de oficio referida 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. En relación con esta queja, resuelta en 2011, se entra a valorar no sólo la financiación que reciben las entidades por parte de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, 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.

En este mismo ámbito de la ejecución de medidas judiciales en medio abierto, ha tenido especial relevancia en 2011 la demora de once meses en el pago de las subvenciones que la Conselleria de Justicia y Bienestar Social asigna a las entidades públicas y privadas a las que encomienda la gestión de las referidas medidas. De hecho, se presentó queja por una de las entidades en las que se informaba de la decisión de no asumir más medidas distadas por el Juzgado de menores.

Desde esta Institución, recomendamos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que proceda al pago inmediato de las subvenciones, en evitación de demoras en la ejecución de las medidas.

Precisamente en relación a esta cuestión, la demora en la ejecución de las medidas impuestas por los Juzgados de menores, se presentó queja por parte de la madre de un menor al que se le impuso una medida de internamiento por violencia familiar, medida que se demoró en su cumplimiento más de seis meses y en la que el Síndic de Greuges recomendó no sólo la asignación inmediata de plaza para este menor, si no que se adoptarán las medidas adecuadas para que tales demoras no volvieran a producirse.

Dos cuestiones más en relación al sector de familia, infancia y juventud. La primera de ellas, referida a la nueva regulación de los procedimientos de atención previstos en la Ley para los menores extranjeros no acompañados. La segunda, referida a la atención a menores de edades comprendidas entre los 0-6 años.

Una de las problemáticas que mayor impacto está provocando en los sistemas de protección a la infancia es la llegada de menores extranjeros no acompañados que requieren la atención prevista ante situaciones de desamparo.

Con el término Menores Extranjeros No Acompañados se hace referencia a niños/as y jóvenes menores de 18 años, que han realizado un proyecto migratorio solos o acompañados, se encuentran fuera de su país de origen, separados de las personas que por ley o costumbre lo tienen a su cargo y han podido acceder al país de destino a través de una solicitud de asilo o de forma irregular.

La entrada en nuestra Comunidad Autónoma de menores extranjeros no acompañados ha supuesto, en los últimos años, la necesidad de efectuar cambios en el sistema de protección de menores aumentando el número de recursos y plazas para su atención, así como la adecuación de procedimientos y protocolos que permitieran atender las necesidades específicas de aquéllos.

Según los datos de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social durante el primer semestre de 2011, se atendieron por el sistema de protección a la infancia de la Comunidad Valenciana un total de 783 menores extranjeros, de los que 262 eran menores extranjeros no acompañados.

De igual forma, se han producido variaciones en la normativa estatal que regula la atención a los menores no acompañados en nuestro país. Así, la entrada en vigor el pasado 30 de mayo de 2011 del Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por la ley orgánica 2/2009, dedica su Capítulo III, artículos 189 a 198, a regular las actuaciones a seguir con los menores extranjeros no acompañados.

El Real Decreto 557/2011 supone avances en la materia en lo relativo a asegurar los derechos reconocidos a los menores extranjeros no acompañados mientras permanezcan en nuestro país y en los procedimientos de repatriación a los que pudieran verse sometidos.

Por la importancia de la materia, esta Institución ha procedido a la apertura de una investigación de oficio que permita conocer el tratamiento que reciben los menores no acompañados y las medidas adoptadas para la implantación de los procedimientos establecidos en la nueva normativa estatal en la Comunidad Autónoma Valenciana, queja que actualmente se encuentra en trámite,

Especial preocupación merece también a esta Institución, la protección a la infancia más vulnerable, entre la que se encuentran, sin duda, los menores de edades comprendidas entre los 0-6 años.

La especial vulnerabilidad de los menores en esta franja de edad se debe tanto a su incapacidad de protección autónoma, física, psicológica y afectiva, así como a la especial importancia que para su desarrollo integral tendrá el hecho de verse sometidos/as a circunstancias familiares y sociales de desatención extrema.

El actual sistema de protección, en la práctica, sigue excesivamente basado en la idea de la separación familiar como forma adecuada de protección, aún cuando uno de los principios básicos establecidos en la Ley de Protección Jurídica del Menor es el de mantener al menor en su entorno, siempre que esto no vaya en contra de su interés.

Es innegable los avances que se han producido en la intervención con las familias para lograr la preservación familiar, es decir que los/as menores puedan ser atendidos por sus progenitores, pero también es indudable que estos siguen siendo insuficientes para abordar adecuadamente, el avance cuantitativo y cualitativo de los problemas familiares que afectan a la protección infantil.

Revisando las estadísticas de protección a la infancia comprobamos que cuando, por la Entidades Públicas competentes en materia de protección de menores, se adoptan medidas de separación familiar, la medida adoptada mayoritariamente son los acogimientos familiares, quedando en un segundo plano los acogimientos residenciales (internamientos).

Pero entrando a analizar las citadas estadísticas, aproximadamente un 85% de los acogimientos familiares formalizados lo son en familia extensa, lo que nos hace pensar en las importantes dificultades a las que se enfrentan los profesionales de protección de menores a la hora de proponer acogimientos familiares de menores con familias ajenas, es decir, sin ningún tipo de vinculación familiar con el/ la menor.

Cuando hablamos de la protección de menores cuyas edades oscilan entre los 0 y 6 años, existe un común acuerdo entre los profesionales, que la mejor de las medidas a adoptar, cuando no es posible su permanencia con sus progenitores, es el acogimiento familiar, en cualquiera de sus modalidades, temporal, permanente o preadoptivo. Y desde luego, hay un consenso generalizado en que las medidas que se adopten deben ser lo más estables posibles, evitando la transitoriedad y la inestabilidad de las mismas.

Sin duda, el internamiento de menores de estas edades aparece como claramente inadecuado, si bien es cierto, que en algunos casos, resulta imposible adoptar otra medida. Bien por características de los menores (enfermedades, discapacidades, etc.), por la características de las familias (núcleos familiares con respuestas a la intervención inestable, lo que hace que se retrase la adopción de medidas más estables para el menor), por causas atribuibles a la disponibilidad de familias de acogida, sobre todo, la modalidad de acogimiento familiar temporal.

La intervención protectora sobre los menores de edades comprendidas entre 0-6 años preocupa sobremanera a la sociedad y en particular a los poderes públicos.

Muestra de ello es que el Senado español ha constituido una Comisión especial para el estudio de la problemática de la adopción nacional y otros temas afines, que ha prestado una especial atención a la cuestión que nos ocupa, es decir, mejorar los programas de acogimiento familiar, al objeto de reducir, incluso eliminar, los internamientos de menores de 0 a 6 años.

En base a todo lo indicado, el Síndic de Greuges ha abierto una investigación de oficio, al objeto de estudiar la actual atención que reciben los menores de 0 a 6 años en el sistema de protección a la infancia en la Comunidad Valenciana, cuando se han adoptado medidas de separación familiar, haciendo especial referencia a las posibilidades reales de llevar a cabo medidas potenciadoras del acogimiento familiar respecto de los menores que, en la actualidad, se encuentran ingresados en Centros de Acogida de Menores; esta queja se encuentra actualmente en trámite.

Por otra parte, respecto a las prestaciones económicas, debe destacarse que, gran parte de las quejas presentadas ante esta Institución, se refieren a la demora en la resolución de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía. Se comprueban retrasos en la resolución de los expedientes por parte de la Conselleria de Justicia y 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 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.

El Síndic de Greuges entiende que el retraso en la percepción de la prestación de la Renta Garantizada de Ciudadanía supone una vulneración de un derecho subjetivo reconocido en la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunidad Valenciana, que, sin duda, tiene 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 los mismos, han dejado de ser preceptores de toda prestación relacionada con su actividad laboral.

En este sentido, hemos resuelto la queja de oficio abierta en 2010 y que tenía por objeto la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía por parte de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social. En concreto la resolución emitida ha supuesto el recordatorio a la Administración de la obligación legal de dotar suficientemente la línea presupuestaria prevista para el pago de las prestaciones de Renta Garantizada de Ciudadanía, toda vez que la citada prestación, tiene carácter de derecho subjetivo para todas las personas que cumplan con los requisitos legalmente establecidos. Además, realizamos una serie de recomendaciones dirigidas a mejorar la dotación de recursos y los procedimientos establecidos para hacer efectiva la prestación.

Respecto a esta prestación, se tramitó una queja interpuesta por un ciudadano que denunciaba que el Ayuntamiento en el que reside le había obligado a la realización de determinados trabajos como contraprestación a la percepción de la prestación. Desde el Síndic de Greuges se recomienda que, en ningún caso, se puede establecer como contraprestación a la percepción de la Renta Garantizada de Ciudadanía trabajo alguno

que no esté contemplado dentro del Plan Laboral de Inserción que con esta finalidad (la inserción laboral y no la contraprestación) se haya acordado con el beneficiario.

En lo concerniente al sector de Tercera Edad, destacar que las quejas recibidas en 2011 han estado muy vinculadas a la aplicación de la Ley de autonomía personal y atención a la dependencia.

El Síndic de Greuges mostró su preocupación en las XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo de España respecto de la cuestión de la subordinación que se está produciendo en la atención a las personas mayores desde el ámbito de los Servicios Sociales respecto de su atención que reciben desde el ámbito de la atención a la dependencia.

En este sentido, el Informe del Taller celebrado en Alicante, dentro de las referidas Jornadas y que tenía por título, “La atención a la dependencia con especial referencia a las personas mayores”, recoge el siguiente comentario: “No debemos olvidar, que los sistemas de servicios sociales tienen un campo de aplicación más extenso que el correspondiente a la atención de la dependencia. Por ello, señalar ésta como el cuarto pilar del Estado del Bienestar, junto a la educación, sanidad y la seguridad social, sería una equivocación conceptual, porque el cuarto pilar son los servicios sociales y la dependencia una parte de ese cuarto pilar.”

El mandato de protección a la Tercera Edad que impone el art. 50 de la Constitución Española a los poderes públicos, se canaliza, por tanto, en dos sentidos: la garantía de suficiencia económica y la prestación de servicios sociales en relación con los problemas sectoriales específicos de las personas que integran este colectivo.

Debemos poner este precepto en relación con el art. 41 que establece el deber de los poderes públicos de mantener “un régimen público de seguridad social para todos los ciudadanos, que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad”. Es evidente que una de estas situaciones de necesidad específicas es la protagonizada por las personas que pertenecen al colectivo de la Tercera Edad.

Cuando hablamos de protección jurídica de personas mayores hablamos de diversos temas relacionados con la familia, como son la salud, las pensiones, la vivienda, etc.

Para que exista una verdadera protección jurídica a las personas mayores, se debe reforzar y avanzar en el modelo de Estado Social reconocido en nuestra Constitución. Debemos potenciar el compromiso de todos los poderes públicos y promover y dotar de los recursos necesarios para hacer efectivo un sistema de servicios sociales de calidad, garantista y plenamente universal.

Como se ha comentado en párrafos anteriores, las quejas presentadas por personas mayores o sus representantes legales se han planteado desde la aplicación de la Ley de autonomía personal y atención a la dependencia. No obstante esta realidad, se han

presentado ante esta Institución quejas sobre los siguientes temas: problemas de convivencia en residencias de tercera edad; falta de respuesta de la Administración Pública a solicitudes de ingreso en residencias de tercera Edad; falta de calidad en las comidas del programa Menjar a Casa e inadecuada atención prestada en una residencia de la tercera edad derivada de un número insuficiente de personal.

Asimismo, destacamos dos asuntos, uno de carácter individual y otro que afecta al colectivos de la tercera edad que parecen de especial relevancia.

El primero llega al Síndic de Greuges como queja interpuesta por un vecino de Alicante que denuncia la situación de indigencia en la que se encuentra una mujer mayor. Recabados los informes pertinentes se comprueba que se han propuesto medidas de acogida y atención inmediata desde los servicios Sociales municipales del Ayuntamiento de Alicante, pero que han sido rechazados por la persona afectada. Dada la gravedad de la situación en la que se encuentra la mujer, se solicita la adopción de medidas judiciales de protección que se adoptarían contra su voluntad, siendo rechazada esta iniciativa por parte del Juzgado correspondiente. Posteriormente, se solicita la apertura de un expediente de incapacitación que todavía no ha sido resuelto, manteniéndose la situación sin mejoría alguna. Este caso ha supuesto que el Síndic de Greuges se ocupe especialmente sobre la cuestión de los tratamientos involuntarios ante situaciones como las descritas.

El segundo asunto al que hemos hecho referencia, ha supuesto la apertura de una queja de oficio por parte de esta Institución, motivada por las noticias aparecidas en prensa y las quejas presentadas por personas afectadas respecto de los impagos que se están produciendo a las entidades que gestionan residencias de Tercera Edad y las posibles consecuencias respecto a la incidencia de este hecho en la calidad de las prestaciones que reciben las personas en ellas atendidas. Actualmente, se está tramitando la referida queja de oficio que afecta al ámbito de las tres provincias de la Comunitat Valenciana.

Por otra parte, respecto a la atención a las personas con discapacidad, queremos 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 los Informes anuales del Síndic de Greuges presentados ante Les Corts, y se comprueba que pese a los esfuerzos realizados por la Administración Autonómica, el periodo de tramitación continúa excediendo del legalmente previsto. El incumplimiento de los plazos repercute muy negativamente en las personas, 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 Justicia y 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.

Las demoras en la resolución de grado de discapacidad afecta tanto a las personas que lo solicitan por primera vez, como a aquéllas que solicitan la revisión de grado ya reconocido, bien sea en la Comunidad Valenciana, como en otra Comunidad Autónoma.

Especial referencia debe hacerse en el año 2011, al retraso en la notificación de las resoluciones de reconocimiento de grado de discapacidad. Este retraso, que se añade al producido por la propia emisión de la resolución de reconocimiento de grado, se ha generado a causa de la implantación de la Tarjeta acreditativa de la condición de persona con discapacidad, regulada por la Orden de 3/2010, de 26 de marzo. Según informa la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, las resoluciones de reconocimiento de grado discapacidad se notifican a las personas beneficiarias junto con la referida tarjeta, y el retraso en la emisión de las mismas, ha provocado un aumento en el tiempo de demora de las notificaciones de resolución de reconocimiento de grado de discapacidad.

En los últimos informes emitidos por la Conselleria de Justicia y Bienestar Social se indica que se ha establecido un nuevo procedimiento a fin de que las resoluciones y las tarjetas de reconocimiento de grado de discapacidad se emitan simultáneamente desde las Direcciones Territoriales de la Conselleria.

Respecto a las quejas presentadas en esta Institución, referidas a las demoras de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social en la emisión del Certificado de Grado de Discapacidad, debe destacarse que muchas de ellas han sido presentadas por Asociaciones y/o Fundaciones, entre las que se encuentra, entre otras, las siguientes: COCEMFE, ADACEA, SIMA, AMFI, ADIFIA, ALCER, ADEMA y AEBH.

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. Desde el Síndic de Greuges se ha vuelto a recomendar 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, entendiéndose que las referidas medidas resultan imprescindibles para la superación de las situaciones de desigualdad que pudieran padecer las personas con discapacidad.

Otros asuntos sobre los que se han presentado quejas en 2011 ante esta Institución, en el sector de atención a las personas con discapacidad, han sido los siguientes: dificultades de las personas con discapacidad en la incorporación al mundo laboral; escasez de pisos tutelados para enfermos mentales; insuficiencia de centros de Día y CRIS para enfermos mentales; problemas de accesibilidad en locales de uso público (cines); no adjudicación de ayudas para adaptación de vivienda (baños); falta de emisión del certificado de discapacidad del 33% a personas que tienen reconocida incapacidad permanente por la Seguridad Social y, finalmente, gratuidad de transporte público para acompañantes de personas con discapacidad que requieren de concurso de tercera persona.

#### 4.3.2. *Derechos de naturaleza socio-sanitaria (Ley de la Dependencia)*

La especial preocupación que desde su inicio ha mostrado esta Institución por la Atención Socio-Sanitaria, provocó que durante el año 2011 tuviera lugar la celebración del Taller *“Personas en situación de dependencia: Especial consideración a la personas mayores”*, bajo la coordinación del Síndic de Greuges, y englobado dentro de las ya mencionadas en el epígrafe anterior, XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo celebradas en Cartagena; dada la especial exposición que tiene el colectivo de personas mayores a encontrarse en situación de Dependencia en cualquiera de sus Grados, tal y como reconoce la propia Ley para la autonomía personal en su exposición de motivos cuando habla del “envejecimiento del envejecimiento”, y que trae como consecuencia que el grupo constituido por las personas de 80 y más años se haya duplicado en los últimos años.

Como es de sobra conocido la atención social y la sanitaria constituyen dos tipos de actuaciones claramente diferenciadas, practicadas por profesionales con distinta formación, y por tanto, fácilmente identificables y delimitables.

Sin embargo, es imprescindible incidir en el ineludible nexo de unión entre ambos servicios sanitarios y sociales en los casos de personas cuyas características requieren una actuación simultánea de ambas áreas, y cuya aplicación de manera coordinada contribuye a un incremento de la autonomía en unos casos, a la reinserción social en otros o a atenuar limitaciones. Todo lo cual repercute, no sólo sobre el bienestar de las personas enfermas, lo que ya sería suficiente, sino también en el ahorro de recursos humanos y materiales.

Por eso definimos el espacio socio-sanitario como aquel sistema de atención sanitaria y social que se presta al conjunto de personas que precisan de esta intervención simultánea en el tiempo e integrada en la orientación de los dos tipos de servicios, con el objeto de obtener sinergias que mejoren su estado.

Esta Institución viene observando que en aquellos asuntos en los que interactúan los servicios de índole sanitaria y social, es donde resulta más difícil obtener una respuesta coordinada e integral por parte de las Administraciones públicas.

Por ello, y con el objeto de servir de recordatorio a dichas instituciones, desde el año 2002, venimos incluyendo en nuestro Informe Anual, un capítulo dedicado a la atención socio-sanitaria.

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”.*

Esta necesidad de coordinación entre los sistemas de atención social y sanitaria, fue uno de los principios que inspiró la puesta en marcha del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), basado en la necesidad de atender a las personas en situación de dependencia de forma integral e integrada, y, por tanto, establecer la transversalidad en las políticas de atención a dichas personas, lo que determina que para que el SAAD funcione, resulta imprescindible la colaboración intensa de la Administración Estatal, de las distintas Administraciones Autonómicas y de los Entes Locales, a la vez que una coordinación interna de los servicios sociales y sanitarios de cada uno de sus ámbitos administrativos.

A efectos de esta Ley, se entiende la dependencia como 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 pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas, de ayudas 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.

En este sentido, ya el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) evidenció, en el marco de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que se celebró en septiembre de 2011 en la sede de la ONU en Nueva York, la conexión que existe entre la discapacidad, la pobreza y la vulneración de derechos humanos, pues sin duda son factores que se alimentan mutuamente y que condenan a las personas con discapacidad a la exclusión más severa.

También la OMS hace referencia a esta situación y considera que la pobreza es generadora de discapacidad a la vez que ésta es generadora de pobreza. Un círculo complejo en el cual se encuentran, como no puede ser de otra manera, quienes están en tal situación.

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.

Ya hicimos referencia en el Informe anual de 2010 presentado a Les Corts por esta Institución a la inclusión de la perspectiva de género en la Ley de Dependencia como

consecuencia del carácter transversal de dicha Ley, reconociendo, en su Exposición de Motivos, que son las mujeres las que tradicionalmente han asumido el cuidado de las personas dependientes, constituyendo lo que ha dado en llamarse el “apoyo informal”. Y en una mayoría aplastante siguen siendo las que ocupan ese lugar, como es fácilmente reconocible y como esta Institución ha tenido ocasión de comprobar en su labor cotidiana y durante las referidas XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.

Sin embargo debemos señalar que, a pesar de esta mención expresa, la Ley tanto en su articulado, como en los posteriores Decretos y Órdenes del Consell y de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que la desarrollan, no aparece ninguna referencia ni medida que intente abordar la discriminación por razón de género que esta situación genera.

Así pues la discriminación no ha variado, y por parte de esta Institución se sigue verificando que en la inmensa mayoría de los expedientes que tramitamos y hacen referencia a la necesidad de atenciones y cuidados de las personas dependientes, éstos se prestan, casi en exclusividad por mujeres que ejercen la labor de cuidadora principal.

Del mismo modo en el ya mencionado encuentro de Defensores se constató la especial preocupación de nuestras instituciones respecto del colectivo de personas mayores y la tendencia a padecer situaciones de dependencia en cualquier grado, teniendo en cuenta además que, en esta franja de edad, esas situaciones de dependencia tienden a empeorar en el tiempo, sobre todo sin una asistencia adecuada.

En materia de atención socio-sanitaria, durante el año 2011, las personas afectadas, o sus representantes, plantearon a esta Institución un total de 1.254 quejas.

Especialmente significativa resulta la gran diferencia en el número de quejas presentadas ante esta Institución en el área de Atención Socio-Sanitaria por mujeres (860) frente a las presentadas por hombres (394), lo cual es un indicador más de que la mujer sigue desempeñando el rol tradicional de “cuidadora”, asumiendo la mayor parte de la carga de trabajo en lo que a cuidados y atención hacia los familiares en situación de dependencia se refiere.

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. Y 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 la misma 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, procedimiento, órganos de participación, prestaciones; así como sobre la organización, estructura, gestión y personal necesarios. Dichas recomendaciones, iban todas dirigidas al efectivo

cumplimiento en la aplicación de la Ley. Lamentablemente, cuatro años después, la mayoría de ellas siguen teniendo la misma vigencia.

Iniciamos esta investigación de oficio, el 7 de octubre de 2007, incluso antes de que entrara en esta Institución el primer escrito individual de queja, conscientes como fuimos de su complejidad e importancia al reconocer un nuevo derecho subjetivo.

Desde entonces esta Institución ha tramitado, hasta el 31 de diciembre de 2011, un total de 5.607 quejas relacionadas con la tramitación de los expedientes de las personas dependientes (1.864 quejas en 2008, 948 en 2009, 1.541 en 2010 y 1.254 en 2011), relacionadas con las irregularidades que se producen, por parte de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social en la correspondiente tramitación de los expedientes de las personas dependientes.

### *Demoras*

En este año 2011, al igual que en los anteriores desde la implantación de la Ley, es relevante la demora de la Administración Autonómica en la tramitación de los expedientes y en la percepción de las prestaciones, hasta el punto de alcanzar la misma a solicitudes que datan incluso del año 2007.

Este problema ha supuesto un número importante de las quejas presentadas ante esta Institución, que ha observado el incumplimiento de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social en su deber, conforme a los art. 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 la ciudadanía, así como de remover los obstáculos que impidan, retrasen o dificulten el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar todas las dificultades en la tramitación de los procedimientos.

En relación a las personas en situación de dependencia, es preocupante que, transcurridos cinco años desde la entrada en vigor de la Ley, sigamos desconociendo los criterios que se aplican en el orden de incoación de los expedientes, que determinan un horizonte temporal muy desigual en la tramitación de los mismos, lo cual ha generado en las personas en situación de dependencia, un comprensible sentimiento de inseguridad jurídica.

Así las cosas, esta Institución se ha visto obligada a recomendar reiteradamente a la Conselleria de Justicia y 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.

Lo cierto es que la realidad ha demostrado que, aún cuando la Conselleria hubiese querido que el criterio utilizado para resolver los expedientes fuese el de la fecha de

entrada, este no se ha aplicado, entre otras cuestiones, debido a la enorme complejidad que, como ya advertimos, presenta el proceso de solicitud de ayudas, de tal manera que en la práctica determina que las solicitudes de revisión de Grado y Nivel o las disconformidades en el recurso asignado en el Programa Individual de Atención, paralicen el procedimiento, detectando por este y otros motivos expedientes no resueltos aún cuando, como ya hemos señalado, la solicitud se haya iniciado incluso en el año 2007, mientras que otros, con fecha de solicitud muy posterior, sí han sido efectivamente resueltos.

Atendiendo a esta realidad y a otras disfunciones que a continuación exponemos, la Conselleria ha dictado un nuevo Decreto de fecha 25 de febrero de 2011, que entró en vigor el 3 de marzo de 2011, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas en situación de dependencia, respecto del cual, al término de este año, todavía no hemos podido comprobar si se ha producido resultado alguno. Bien es verdad que el atasco que existe no se puede resolver sólo con un nuevo Decreto, razón por la que la situación de estancamiento aun no ha sido despejada.

Pues bien, como acabamos de enunciar, a la demora en la tramitación de los expedientes y en la percepción de las prestaciones, hay que sumar otras cuestiones relevantes que motivaron la intervención de esta Institución, como son:

#### *Retroactividad*

La falta de aplicación de efectos retroactivos a las solicitudes de la Ley de la Dependencia, también ha sido motivo de numerosas intervenciones del Sindic 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, los casos en los que la prestación reconocida es la económica para cuidados en el entorno familiar, tradicionalmente la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, de manera sistemática, venía reconociendo la citada prestación desde la fecha de la aprobación del Programa Individual de Atención, al considerar a priori que las personas interesadas no habían podido acreditar de manera fehaciente que el servicio o prestación económica se había prestado con anterioridad.

Sin embargo, a raíz de la publicación del Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas en situación de dependencia, se han comenzado a reconocer prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar con los efectos retroactivos correspondientes a cada una de ellas, aunque sólo en las Resoluciones dictadas por Conselleria con posterioridad a dicho Decreto, no extendiendo el reconocimiento de esos efectos retroactivos, a aquellas Resoluciones que dictó con anterioridad a marzo de 2011.

Desde esta Institución, celebramos que la Conselleria de Justicia y Bienestar Social haya comenzado a adoptar el criterio que sin duda estableció ya la propia Ley 39/2006; criterio que reiteradamente hemos venido defendiendo y que posteriormente ha sido también el mantenido por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana. Pero consideramos que el hecho de reconocerlo a partir de una determinada fecha produce una situación de agravio con respecto a los expedientes cuya resolución se dictó con anterioridad a la publicación del Decreto citado, al no reconocerles a éstos los efectos económicos retroactivos, aún tratándose de casos con idéntica casuística.

### *Fallecimiento*

Por otro lado, en las quejas relacionadas con los derechos y prestaciones asociados a la solicitud de dependencia de personas que han fallecido mientras se tramitaba la misma, se ha producido un cambio respecto a la respuesta que tradicionalmente nos venía ofreciendo la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, en el sentido de reconocer aquellas prestaciones que hubieran correspondido a la persona beneficiaria hasta la fecha de su fallecimiento, siempre y cuando la persona con propuesta de Programa Individual de Atención (PIA) elaborada por la Conselleria a fecha de su fallecimiento, hubiera estado recibiendo legalmente un servicio del catálogo de la Ley 39/2006 con anterioridad a la fecha de solicitud, o desde la misma, cuando así lo acrediten sus causahabientes previa aportación de la documentación oportuna.

No obstante, y dada la excesiva demora que se viene produciendo en la tramitación de expedientes por parte de Conselleria de Justicia y Bienestar Social, nos encontramos ante un elevado número de expedientes en los que, habiendo transcurrido más de seis meses, o incluso años desde su inicio, no sólo no tuviera propuesta de PIA, sino ni siquiera se hubiese determinado el Grado y Nivel de la persona beneficiaria en el momento de su fallecimiento, entrando, dichos expedientes a formar parte de lo que desde la Asociación Estatal de Directoras y Gerentes de Servicios Sociales se ha venido a denominar “el limbo de la Dependencia”. Con el agravante añadido que en un elevado número se trata de personas de muy avanzada edad.

Las modificaciones que el nuevo Decreto establece en el reconocimiento de prestaciones con carácter retroactivo, así como el reconocimiento de los derechos a personas que hubieran fallecido en la tramitación de su expediente, se ven no obstante empañados en la medida que chocan con la excesiva dilación que existe en la tramitación de los expedientes que ya han generado numerosas desigualdades, obstáculos importantes y un alto grado de desasosiego, desconfianza y desafección hacia las instituciones de un colectivo con un alto grado de vulnerabilidad e históricamente asistido de manera insuficiente.

### *Incompatibilidad*

Las incompatibilidades entre los recursos del sistema venían recogidas en la Orden de 5 de diciembre de 2007; no obstante, en determinadas circunstancias, hemos venido defendiendo la compatibilidad entre el recurso de Centro de Día y la prestación

económica por cuidados familiares, resolviendo a favor de una necesaria flexibilidad en estos casos.

Afortunadamente en este año 2011, se ha observado un menor número de quejas relacionadas con este aspecto ante nuestra Institución, debido en buena medida a la entrada en vigor de la Orden 5/2011, de 6 de junio de la Conselleria de Bienestar Social, que flexibiliza ciertos servicios y prestaciones.

#### *Impago de prestaciones*

Por último, es de destacar el elevado número de quejas relativas a los frecuentes y recurrentes retrasos en los pagos correspondientes a las personas beneficiarias de prestaciones económicas, que en ejercicios anteriores no se habían venido produciendo, y que generan una situación de gran inseguridad al tratarse en la mayoría de ocasiones de personas vulnerables y sin recursos que precisan de esta prestación para hacer frente al pago de la persona que ejerce como cuidadora de las mismas.

#### **4.4. 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, el criterio de admisión a trámite de las quejas es muy amplio, ya que la mera sospecha de actuación irregular determina la apertura de una investigación.

En 2011, las quejas presentadas por la ciudadanía han tenido como objeto los siguientes temas de preocupación: las becas, ayudas y subvenciones al estudio, cada día más necesarias en la actual coyuntura de crisis económica; 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 los procesos de admisión y matriculación del alumnado.

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.

### *Alumnos con necesidades educativas especiales*

El art. 50 de la Constitución Española obliga a los poderes públicos, como principio de la política social y económica, a realizar una *“política de previsión, tratamiento, rehabilitación e interpretación de los disminuidos psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán, especialmente para el disfrute de los derechos reconocidos en el Título I de la Constitución Española.”*

Esta Institución dedica una especial atención a 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 para todos los alumnos.

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 Consellerías 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.

Y, en este sentido, y habida cuenta que la Generalitat tiene atribuidas, en virtud del artículo 53 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, todas las competencias en materia de educación, viene obligada a garantizar las condiciones, medidas y medios necesarios para que estos alumnos puedan progresar adecuadamente.

Esta constante preocupación del Síndic de Greuges viene avalada, además, por el art. 14 de la Constitución Española en el que se reconoce la igualdad ante la ley, sin discriminación alguna; y en el art. 9.3 de nuestra Norma Fundamental, que establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la igualdad y la libertad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que dificulten o impidan su plenitud, facilitando su participación en la vida política, cultural y social; y, en su art. 10, que consagra el principio de que la dignidad de la persona constituye el fundamento de un orden político y social, así como en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad (Nueva York 13 de diciembre de 2006) ratificada por España el 30 de marzo de 2007, que consagra expresamente en su art. 24, relativo a la educación, que los Estados reconocen el derecho a la educación de las personas con discapacidad.

Estas obligaciones legales de las Administraciones educativas facultan al Síndic de Greuges a exigirles que agilicen todos los trámites administrativos de creación y provisión de puestos de trabajo, a fin de garantizar, en plazo, la adecuada escolarización de alumnos con necesidades educativas especiales.

#### *Instalaciones docentes*

Al igual que en años anteriores, esta Institución viene 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.

En 2011, 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.

En este sentido, 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.

#### *Sustituciones docentes*

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 2011 hemos venido instando a la Administración Pública a que las vacantes generadas por un profesor/a que causa una situación de baja seas cubiertas inmediatamente.

A nuestro juicio, 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.

#### *Plazas en Educación Infantil*

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.

#### *Programas de Educación Bilingüe*

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.

#### *Becas, ayudas y subvenciones*

Al igual que el año pasado, la gravedad y excesiva duración de la crisis económica ha incrementado la presentación de quejas sobre becas, ayudas y subvenciones, fundamentalmente, las relativas a los servicios complementarios de comedor y transporte escolar o para la adquisición de libros de texto.

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.

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.

#### **4.5. Derecho a la salud**

El art. 43 de la Constitución española, ubicado en el referido Título I, reconoce el derecho a la protección de la salud, siendo competencia de los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional, el derecho que tienen las personas a contar con una cobertura sanitaria que responda de forma inmediata y eficaz.

En este sentido, no debemos confundir los conceptos de “sanidad” y de “salud”, que si bien están relacionados, no son equivalentes.

Así, la “salud” responde al estado de bienestar del ser humano, mientras que la “sanidad” es un concepto organizativo, de disposición de medios públicos o privados.

En España, las competencias en materia sanitaria se encuentran descentralizadas en las Comunidades Autónomas. Concretamente, y en el caso de la Comunidad Valenciana, es la Conselleria de Sanidad la Administración pública competente.

Efectivamente, el Decreto del Consell 111/2011, de 2 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Sanidad señala en su art. 1.1 que la Conselleria de Sanidad es el departamento del Consell encargado de la dirección y ejecución de la política del mismo en materia de sanidad, ejerciendo las competencias en materia de sanidad y salud pública que legalmente tiene atribuidas a estos efectos.

Durante el año 2011, desde el punto de vista normativo, debemos destacar la publicación de la Ley General de Salud Pública 33/2011, de 4 de octubre, que garantiza la universalidad del sanidad pública.

Así, la disposición adicional sexta, referido a la extensión del derecho a la asistencia sanitaria pública, en su apartado primero, señala que “se extiende el derecho al acceso a la asistencia sanitaria pública, a todos los españoles residentes en territorio nacional, a los que no pudiera serles reconocido en aplicación de otras normas del ordenamiento jurídico”.

Consideramos de gran importancia la publicación de esta norma, ya que se estimaba que unas 200.000 personas estaban fuera del sistema de salud pública.

Las causas de la exclusión eran, básicamente, dos: desempleados que habían agotado sus prestaciones o subsidio de desempleo, y determinados colectivos profesionales que llevaban actividades por cuenta propia como arquitectos y abogados (de este último colectivo existe un apartado en este Informe Anual con ocasión de una queja presentada por un abogado).

La extensión del derecho a la asistencia sanitaria pública, de acuerdo con la Ley 33/2011, será efectiva para las personas que hayan agotado la prestación o el subsidio de desempleo a partir del 1 de enero de 2012; para quienes ejercen una actividad por cuenta propia se remite, en el plazo de seis meses, a la vía reglamentaria.

En el sistema sanitario público, debido a la mayor esperanza de vida y al aumento de usuarios, cada vez acuden más personas de edad avanzada que requieren asistencia sanitaria; esto supone un importante gasto sanitario al que se debe sumar la mayor complejidad de la medicina moderna, capaz de afrontar enfermedades que, hasta ahora, eran consideradas incurables, y prolongar la vida humana más tiempo, lo que nos lleva a la necesidad de aumentar el número de recursos humanos, de medios materiales y de tiempo. Se dice que cuando estos recursos humanos, materiales y de tiempo no son

suficientes, se produce lo que denominamos las listas de espera. En otras palabras, la demanda sanitaria crece mientras que la oferta, muchas veces, es inadecuada.

Las denuncias de las personas en relación a las listas de espera sanitarias sigue siendo una de las grandes preocupaciones que llegan al Síndic de Greuges. Queremos destacar, este año, las quejas sobre las lista de espera en someterse a tratamientos de reproducción asistida. Las autoras de las quejas, no solo denuncian las demoras en acceder a las técnicas de reproducción asistida, agravadas, según nos indican las promotoras de este tipo de quejas, por el cambio al nuevo Hospital La Fe de Valencia, sino que se refieren a la situación de las mujeres que, en breve, cumplirán los 40 años y/o aquellas que ya los han cumplido.

A este respecto, la postura del Sindic de Greuges, desde hace varios años, es firme: en el ámbito de la reproducción asistida, sugerimos a la Conselleria de Sanidad que 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 reproducción humana asistida.

A lo largo de este año, hemos abordado el “principio de autonomía personal”, el cual supone la necesidad de que el paciente sea debidamente informado, a fin que pueda ser quien tome la decisión médica.

El deber de informar es mayor en el caso de las decisiones en materia de salud, ya que éstas se basan en fundamentos científico-médicos respecto a los cuales, en el común de los casos, el paciente no estará familiarizado debidamente. En esta línea se mueven la Ley estatal 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, y la Ley valenciana 1/2003, de 28 de enero, de La Generalitat, de Derechos e Información al Paciente de la Comunidad Valenciana.

Por otro lado, la preocupación de padres y madres de niñas y niños autistas de más de 6 años de edad, sobre la retirada de la subvención que reciben de la Conselleria de Sanidad para refuerzo de terapia intensiva, fue objeto de estudio nuevamente por esta Institución. A la vista del beneficio concreto que esta terapia puede haber reportado a muchos menores, 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, desde el Síndic de Greuges consideramos que estaría justificado y que podría ser de interés que la Administración Sanitaria 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 otra parte, la familia de un joven aquejado de daño cerebral sobrevenido denunció al Síndic de Greuges la retirada del tratamiento rehabilitador. Sobre esta cuestión consideramos que el problema radica, hoy en día, en cómo el sistema sanitario alcanza una alta eficacia en las tasas de supervivencia, salvando vidas en su aspecto biofísico, sin que los poderes públicos, sanitarios y sociales, hayan dispuesto de forma coherente servicios de rehabilitación y, sobre todo, de integración social a medio y largo plazo, incluyendo a las familias.

Por último, hemos sugerido a la Administración Sanitaria un esfuerzo organizativo y presupuestario que permitiese poner en funcionamiento, a la mayor brevedad posible, la Unidad de Trasplante Hepático del Hospital General de Alicante. En este punto, conviene destacar que en el año 2010 el número de donantes valencianas y valencianos ocupó la cuarta posición entre las diecisiete Comunidades Autónomas, lo que prueba el alto grado de solidaridad y concienciación de la ciudadanía valenciana en relación a la donación de órganos.

De las anteriores quejas damos cuenta de forma más extensa en el capítulo correspondiente del Informe anual.

Asimismo, junto a las anteriores problemáticas, a lo largo del año 2011, han continuado planteándose quejas sobre posibles negligencias en la práctica profesional, sobre los retrasos en la resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial, en relación la asistencia sanitaria extrahospitalaria, a la instalación de antenas de telefonía móvil y sobre la insuficiencia de infraestructuras sanitarias.

#### **4.6. Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda**

La profundidad y persistencia de la crisis económica que seguimos padeciendo ha provocado un agravamiento de las dificultades de las personas para poder acceder a una vivienda digna.

Si hace unos años el principal problema para muchas personas era acceder a una vivienda, ahora, en la actualidad, no sólo persiste este problema, además, agravado, sino que aparece el derivado de la pérdida de la vivienda como consecuencia de no poder pagar la hipoteca al haber perdido su trabajo.

Esta grave situación provoca un imparable aumento de las personas que solicitan una vivienda de protección pública, sin poder acceder a ella porque la gran demanda es superior a la oferta de viviendas disponibles en la actualidad.

La crisis económica no solamente ha provocado un enorme descenso en la aprobación de proyectos urbanísticos nuevos, sino también la paralización de los que ya estaban en ejecución, ya que muchas empresas urbanizadoras y Ayuntamientos se han quedado sin liquidez suficiente para terminar las obras de urbanización y, de este modo, poder dotar a los terrenos afectados de los servicios urbanísticos de suministro de agua potable,

alumbrado público, alcantarillado y pavimentación de las vías públicas, con el consiguiente perjuicio que todo ello supone para el interés público y para las personas que han adquirido una vivienda que no pueden ocupar ni disfrutar por carecer de los servicios necesarios para obtener la licencia de primera ocupación.

La intensidad de la crisis económica también ha producido una falta de liquidez de las Administraciones públicas para pagar puntualmente las distintas ayudas en materia de vivienda que han sido reconocidas a las personas beneficiarias.

Por otra parte, aunque se ha reducido notablemente la aprobación y gestión de nuevos proyectos urbanísticos en comparación con años anteriores, el número de quejas presentadas ante esta Institución en materia urbanística y de vivienda sigue siendo importante, ya que también hemos recibido en 2011 muchas quejas sobre construcciones ilegales, la pasividad administrativa ante las solicitudes de información presentadas por la ciudadanía y, debido a la crisis, el retraso indefinido en la terminación de las obras de urbanización que se encontraban en ejecución.

#### *4.6.1. Planeamiento urbanístico*

La participación efectiva de la ciudadanía en la elaboración del planeamiento urbanístico es uno de los elementos fundamentales del buen gobierno del territorio, tal y como nos recuerda la Estrategia Territorial de la Comunitat Valenciana, aprobada por Decreto del Consell 1/2011, de 13 de enero.

Esta Institución no se cansa de repetir que para que la ciudadanía pueda ejercer plenamente el derecho de participación en los procesos de ordenación del territorio es necesario que tengan información suficiente, relevante y accesible. Hay que seguir insistiendo en 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.

La Administración pública urbanística, tanto autonómica, como local, deben impulsar las medidas necesarias para que todas las personas puedan acceder y comprender la información, con independencia de su nivel intelectual y formación profesional.

En este año 2011 hemos recomendado a diversos Ayuntamientos realizar tantas consultas públicas como sean necesarias para alcanzar una mayor legitimidad de los instrumentos de ordenación del territorio y que esta participación se lleve a efecto en todas las fases de elaboración y posterior seguimiento de dichos instrumentos.

Por otra parte, las quejas sobre el retraso o la negativa de la Administración a facilitar la información urbanística interesada por las personas, siguen representando un buen número del total de las quejas investigadas en materia urbanística. Las Administraciones implicadas en las quejas 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.

Finalmente, la publicidad de los planes urbanísticos debe seguir mejorándose en las correspondientes sedes electrónicas de las Administraciones, manteniéndose en todo momento actualizada la información disponible en sus páginas web y facilitando la participación electrónica en los procedimientos de elaboración de los planes urbanísticos.

#### *4.6.2. Ejecución de los planes urbanísticos*

Como ya hemos dicho anteriormente, la grave crisis económica que padecemos sigue dificultando enormemente la conclusión de las obras de urbanización por parte de algunas empresas urbanizadoras e, incluso, Ayuntamientos, los cuales no pueden afrontar las inversiones inicialmente previstas por falta de liquidez.

En este sentido, los problemas que más han preocupado a las personas que se han dirigido a esta Institución en 2011 han sido los siguientes: la situación en la que se encuentra las viviendas construidas y vendidas que carecen de infraestructuras de urbanización (agua, luz, alcantarillado, pavimentación de las vías públicas, encintado de aceras, etc.), y que, por tanto, sus propietarios no pueden ocupar ni disfrutar; 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 o las discrepancias surgidas en torno a la valoración o adjudicación de las fincas a sus legítimos propietarios.

Aunque en inferior número que en años anteriores, también hemos investigado en 2011 algunas quejas relativas a la inclusión, dentro del ámbito de un programa de actuación integrada, de las edificaciones consolidadas ya existentes en suelo urbano, cuyos propietarios manifiestan su rechazo a tener que volver a costear unas infraestructuras de urbanización que ya tienen (agua, luz, acceso rodado, etc.), a sufragar el beneficio industrial del urbanizador y a ceder aprovechamiento urbanístico al Ayuntamiento.

#### *4.6.3. Incumplimiento de la normativa urbanística*

Las construcciones ilegales siguen siendo el objeto de una gran parte de las quejas tramitadas en 2011, 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 que, una vez transcurrido el plazo de caducidad de cuatro años, el Ayuntamiento ya no puede ordenar la demolición de las obras ilegales, con la consiguiente consolidación de las mismas.

En la gran mayoría de las quejas investigadas, nuestras recomendaciones provocan la actuación del Ayuntamiento contra el presunto infractor, aunque es cierto que en alguna

ocasión tenemos que reabrir la investigación ante una nueva paralización de la actividad municipal.

Esta Institución sigue advirtiendo en sus resoluciones que la legalidad urbanística está instrumentalizada en beneficio y para una mejor calidad de vida de la comunidad, aunque pueda producir efectos perjudiciales para los infractores, como la demolición de las construcciones ilegalizables y la imposición de sanciones económicas.

De hecho, durante este año 2011, hemos recibido un mayor número de quejas presentadas por personas a quienes se les ha abierto un expediente sancionador por la presunta comisión de infracciones urbanísticas. Al parecer, la crisis económica ha incrementado la necesidad municipal de obtener ingresos públicos mediante la tramitación de una mayor cantidad de procedimientos sancionadores en esta materia.

En estos casos, seguimos recomendando la necesidad de respetar las garantías procedimentales del presunto infractor y de evitar la tramitación de procedimientos caducados o de infracciones prescritas por el transcurso de más de 4 años desde la total terminación de las obras.

Por otra parte, la crisis económica también ha incrementado el número de quejas relacionadas con el mantenimiento de los solares y terrenos en adecuadas condiciones de seguridad, higiene, decoro y salubridad. Las personas propietarias carecen de liquidez para acometer las labores de limpieza, desinfección y recogida de basuras, y ello motiva el incumplimiento de las órdenes de ejecución dictadas por los Ayuntamientos, quienes, ante ese incumplimiento, tampoco están en condiciones económicas para acordar la ejecución subsidiaria a costa de los obligados.

#### *4.6.4. Derechos relativos a la vivienda*

El acceso y el disfrute de una vivienda digna continúa siendo una de las reclamaciones básicas que, con mayor frecuencia, ha trasladado la ciudadanía valenciana a esta Institución.

Precisamente por ello, las dificultades que los ciudadanos y ciudadanas encuentran a la hora de acceder a una vivienda digna y las políticas públicas desplegadas al efecto por las autoridades competentes, han vuelto a ocupar un lugar central en la actuación del Síndic de Greuges a lo largo de la anualidad de 2011.

En primer lugar, hemos tenido ocasión de entrar a conocer las reclamaciones que las personas nos hacían llegar en relación con los retrasos en el acceso a las viviendas de promoción pública solicitadas. Han sido muy numerosas las quejas, en este sentido, que planteaban la situación de ciudadanos y ciudadanas que, estando atravesando por una situación personal económica y personal muy complicada, no veían satisfechas sus peticiones de vivienda, a pesar de reunir los requisitos legales que justificaban dicho acceso.

En estos expedientes de queja, el Síndic de Greuges no puede dejar de ser consciente de las dificultades que la situación de crisis económica por la que atravesamos ha creado en las Administraciones públicas, en la medida en la que las familias que precisan de estas viviendas de promoción pública han aumentado exponencialmente y, sin embargo, los recursos disponibles para satisfacer esta demanda ha menguado.

No obstante ello, no podemos tampoco dejar de recordar que el derecho a una vivienda digna constituye un derecho constitucional y estatutario fundamental y, en consecuencia, éste debe constituir a su vez uno de los ámbitos de actuación preferente de los poderes públicos. Por ello, instamos a los poderes públicos a adoptar las medidas precisas para ofrecer una solución efectiva a los demandantes de vivienda de promoción pública.

En segundo lugar, la preocupación de la ciudadanía valenciana en materia de vivienda se ha centrado este año, con especial intensidad, en los retrasos observados en el abono de las ayudas que, en diferentes conceptos, habían sido reconocidas a las personas.

Así, han sido muy numerosos los expedientes de queja que tienen por objeto el impago de ayudas de acceso a la vivienda, de alquiler –tanto al propietario como al arrendatario– de rehabilitación de vivienda o emancipación.

En estos expedientes, sus promotores nos hacían llegar los problemas que el impago de las ayudas reconocidas en los ejercicios 2009, 2010 y 2011 les ocasionaban, al tener que hacer frente a los gastos derivados de alquileres, hipotecas u obras sin disponer de unos ingresos que le habían sido reconocidos y con los que contaban como medio para hacer frente a dichas obligaciones. En estos expedientes, la Administración generalmente hace referencia a los problemas de disponibilidad presupuestaria para hacer frente al pago de las ayudas.

Como en el caso anterior, el Síndic de Greuges entiende, y así lo puso de manifiesto en las resoluciones dictadas, los problemas de liquidez que se derivan de la crisis presupuestaria, pero no puede, a pesar de ello, dejar de instar a la Administración para que adopte todas las medidas que sean precisas para proceder al pronto pago de las cantidades adeudadas.

Como pusimos de manifiesto en el Informe anual correspondiente al año 2010, en definitiva, desde esta Institución hemos continuado defendiendo 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 los problemas derivados de las dificultades de acceder a una vivienda, la actuación del Síndic de Greuges ha abordado muy variadas cuestiones, relacionadas tanto con el mantenimiento del parque de viviendas existentes en adecuado estado de conservación como con la tramitación de los procedimientos de desahucio o permuta de viviendas.

#### **4.7. Derecho a un medio ambiente adecuado**

Al igual que el año pasado, durante el 2011, en materia medioambiental, el problema que más se ha suscitado en las quejas deducidas ante esta Institución es 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.

Esta Institución no se cansa de reiterar 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, con el objeto de lograr que no se produzcan molestias acústicas.

El ruido puede llegar a representar un factor psicopatógeno destacado en el seno de nuestra sociedad y una fuente permanente de perturbación de la calidad de vida de los ciudadanos. Así lo acreditan, en particular, las directrices marcadas por la Organización Mundial de la Salud sobre el ruido ambiental, cuyo valor como referencia científica no es preciso resaltar. En ellas se ponen de manifiesto las consecuencias que la exposición prolongada a un nivel elevado de ruidos tienen sobre la salud de las personas (v. gr., deficiencias auditivas, apariciones de dificultades de comprensión oral, perturbación del sueño, neurosis, hipertensión e isquemia), así como sobre su conducta social (en particular, reducción de los comportamientos solidarios e incremento de las tendencias agresivas).

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.

En nuestras recomendaciones seguimos defendiendo 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 sean necesarias.

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, los ruidos procedentes del tráfico de vehículos a motor y las molestias generadas por la celebración de verbenas al aire libre durante las fiestas locales.

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.

Por otra parte, también hemos recibido en 2011 muchas quejas respecto a las dificultades para acceder a la información ambiental. Las asociaciones ecologistas y las personas interesadas en obtener información ambiental han acudido a la Institución 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 todas las recomendaciones emitidas en 2011, 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.

Las excepciones legales al derecho de acceso no operan 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, sin que esté permitida la analogía.

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

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

En cuanto 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.

Por último, respecto de los vertederos tanto controlados como incontrolados hemos reiterado, por una parte, que se adopten las medidas correctoras necesarias para eliminar los fuertes olores generados por las plantas de tratamiento de residuos y que injustamente están soportando los vecinos que pueden verse afectados, cuyos derechos constitucionales a la inviolabilidad del domicilio, a la protección de la salud, a un medio ambiente adecuado y a una vivienda digna, se ven vulnerados, y por otra, respecto de los incontrolados o ilegales, que se adopten medidas de vigilancia y control para evitar este tipo de vertidos, sancionándose a quienes promuevan los mismos.

#### **4.8. Derechos relativos a la Hacienda Pública**

Los arts. 133.2 y 142 de la Constitución Española establecen que las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales podrán establecer y exigir tributos de acuerdo con la Constitución y las Leyes, y que las Haciendas Locales deberán disponer de los medios suficientes para el desempeño de las funciones que la Ley atribuye a las

Corporaciones respectivas, nutriéndose fundamentalmente de tributos propios y de las participaciones en los del Estado y las Comunidades Autónomas.

En ese sentido, la actividad supervisora de esta Institución respecto de las actuaciones de las Administraciones Tributarias, encuentran su apoyo fundamental en la defensa de los derechos y garantías que la Constitución Española reconoce a las personas 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.

Por tanto, debe existir un adecuado equilibrio entre las potestades administrativas y los derechos de las personas, siendo especialmente necesario en las actuaciones de naturaleza tributaria, debiendo las Administraciones públicas poner especial cuidado en el cumplimiento de los trámites y garantías que los respectivos procedimientos tributarios establecen respecto de los contribuyentes, garantizando con ello la realización efectiva del sistema tributario justo al que se refiere el art. 31 de la Constitución Española.

Como en años anteriores, en este capítulo del Informe anual dedicado a la Hacienda Pública, se constatan las reclamaciones presentadas por la ciudadanía debido a la actuación de la Administración Tributaria.

En términos estadísticos, el nivel de formulación de reclamaciones relativas a estas cuestiones se muestra muy parejo respecto a las del ejercicio anterior. En general detectamos que la problemática origen de la mayoría de las quejas se repite anualmente con pequeñas particularidades.

A lo largo de este 2011 se ha constatado, una vez más, que el grueso de quejas, referidas a algún aspecto tributario, tienen por objeto a la hacienda local; en ese sentido, la mayoría de las actuaciones realizadas en el ámbito de los tributos locales se refiere al impuesto sobre bienes inmuebles, una de las figuras más importantes del sistema impositivo local, tanto por el número de personas afectadas por el mismo, como por las consecuencias que en el procedimiento recaudatorio se producen. En ese sentido, son muchas las personas que muestran su disconformidad con las revisiones catastrales realizadas en los municipios, debido al impacto que supone al producirse un incremento de la carga fiscal soportada.

Por otro lado, también ha existido un elevado número de quejas por desacuerdos con la tasa de recogida de basuras, y al igual que el año anterior, promovidos por la aplicación de la tasa por la gestión de residuos urbanos.

En relación con el impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, persiste el problema de las liquidaciones que se giran a las personas que ya no son titulares de los automóviles, bien porque los han transferido o bien porque estos ya no son aptos para circular, aunque en ambos supuestos no se haya formalizado la baja en los registros públicos.

Las quejas relativas a la Hacienda Autonómica, son mas puntuales y mayoritariamente referidas al impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados y sobre el impuesto de sucesiones y donaciones. Destacamos que continúan llegando reclamaciones por el descontento que genera a las personas, las dilaciones en la tramitación de los expedientes de comprobación de valores en ambas figuras impositivas.

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

Ocupan, por tanto, el análisis de esta área cuestiones objeto de reclamación relativas a los conceptos de gestión, liquidación y, sobre todo, recaudación de tributos, aunque también se ha detectado la existencia de quejas que giran sobre embargos producidos en supuestos de falta de pago de recibos por tasas o tributos de carácter periódico, en los que al no ser preciso en subsiguientes periodos la notificación individual, surgen problemas que las personas afectadas concretan en su falta de conocimiento hasta que se produce el apremio.

En ese sentido, algunas de las reclamaciones que recibimos vienen motivadas por la disconformidad de las personas con las notificaciones y los avisos informativos recibidos en vía ejecutiva en el procedimiento administrativo de apremio, con el agravante de las dificultades que muchas personas tienen para una correcta comprensión de los actos administrativos que se realizan en vía ejecutiva,

La intervención de las distintas Administraciones públicas resulta especialmente interdependiente. Así, la liquidación de un determinado impuesto está asignada a una instancia, mientras que la recaudación final puede resultar encomendada a otra. Esta dispersión funcional no resulta fácilmente comprensible ni asimilable por la ciudadanía, que se encuentra habitualmente muy desorientada respecto de los cauces de relación o impugnación de los actos tributarios.

En una gran número de las quejas presentadas en el Síndic de Greuges, se denuncia la falta de resolución expresa, en tiempo y forma, respecto a las distintas peticiones o sugerencias formuladas por la ciudadanía.

Sobre este punto, esta Institución ha tenido la ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones, recordando, insistentemente, que el deber de dar respuesta a todas las solicitudes que formulen las personas afectadas es una obligación fundamental de la Administración, ya que, el silencio administrativo, genera a la ciudadanía un estado de inseguridad y desconfianza, obligando a las personas afectadas a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos.

Por otra parte, uno de los principales problemas denunciados por las personas que han acudido a esta Institución durante 2011 es la demora con que la Administración afronta sus obligaciones económicas.

A este respecto hay que decir que, en varias ocasiones, en cuanto el Síndic de Greuges iniciaba un procedimiento ordinario de queja, la Administración subsanaba ese retraso, pero no deja de ser preocupante esa constatada lentitud de todos los organismos públicos a la hora de atender sus pagos que, desde la perspectiva de la ciudadanía, choca con su agilidad para reclamar las deudas tributarias, lo que no contribuye a potenciar la confianza de las personas en el correcto funcionamiento de la Administración.

En lo referente al grado de colaboración y cooperación de las distintas Administraciones con esta Institución, hay que destacar que es altamente positiva, tanto por parte de la Administración Local como la Autonómica.

Es menester recordar la necesidad de potenciar y seguir intensificando la cooperación y coordinación de las Administraciones intervinientes, de modo que se acerquen realmente a las personas a las que deben servir, y que dichos principios se erijan como verdaderos derechos de la ciudadanía a que la coordinación y colaboración se produzcan realmente, y de forma efectiva, en la práctica.

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

Se hace referencia en este apartado a la situación general del ejercicio y la protección por parte de esta Institución de los derechos derivados del art. 23.2 de la Constitución Española, que reconoce a los ciudadanos y ciudadanas, con carácter de derecho fundamental, el de acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos con los requisitos que señalen las leyes.

Hay que hacer notar, no obstante, que, tal y como una consolidada jurisprudencia ha dejado asentado, el contenido esencial de este derecho abarca no sólo el acceso a la función pública sino también la permanencia en el ejercicio de esa función y las vicisitudes que se den a lo largo de esa permanencia o como consecuencia precisamente de ella.

Como en anteriores Informes anuales se ha venido expresando, la Constitución a lo largo de su texto hace otras referencias a este derecho. Así, en el art. 103, dentro del Título dedicado al Gobierno y la Administración, dispone que se regulará por Ley el estatuto de los funcionarios públicos, el acceso a la función pública de acuerdo con los principios de mérito y capacidad, las peculiaridades del ejercicio de su derecho a la sindicación, el sistema de incompatibilidades y las garantías para la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones.

En relación con el ámbito competencial entre las distintas Administraciones Territoriales para la regulación del empleo público, el artículo 149.1.18º reserva en exclusiva para el Estado la competencia para dictar las bases del régimen estatutario de los funcionarios públicos.

En ejercicio de esa competencia, se aprobó en el 2007 la Ley denominada “Estatuto Básico del Empleo Público” (en adelante, EBEP), que tiene, como su nombre indica, ese carácter de norma estatal básica y, como tal, necesitada de una posterior adaptación y un amplio desarrollo por las Comunidades Autónomas que tuvieran adquirida esa competencia, como es el caso de la Comunidad Valenciana, según se establece en el art. 50.1 de su vigente Estatuto de Autonomía.

Así, y tras más de dos años de una situación un tanto confusa en cuanto que muy necesitada de ese imprescindible desarrollo, el 10 de julio de 2010 se promulgó la Ley de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana que, por una parte, es continuista en relación con las importantes modificaciones operadas por el EBEP en cuanto al modelo de empleo público, pero, al mismo tiempo, desarrolla un modelo propio de función pública y, además, conforme a la Generalitat Valenciana como legisladora de primer nivel para las Administraciones Locales.

Los aspectos más destacados en esa conformación de un modelo propio de función pública se concentran en las materias donde el legislador valenciano tenía mayor capacidad normativa y estos son la estructuración y ordenación del empleo público valenciano y la incorporación de un sistema de carrera profesional que se aparta del anterior modelo estatal de la Ley de 1984 y se caracteriza fundamentalmente por los siguientes rasgos:

1º) Desligar la promoción profesional de la movilidad (se puede progresar ocupando el mismo puesto de trabajo) en lo que se denomina carrera horizontal.

2º) Se fomentan los diferentes mecanismos de promoción interna.

3º) Se instaura la evaluación del desempeño como herramienta llamada a tener un papel fundamental en el sistema de carrera con proyecciones en el mismo sistema retributivo, a través de la cuantificación de esa evaluación en el complemento de carrera administrativa.

Por último, la nueva regulación autonómica sigue la tendencia iniciada por la norma básica estatal de configurar la relación funcional como una relación de empleo público sometida a criterios más cercanos al mundo de la productividad imperante en toda la sociedad y desdibujando el carácter de relación estatutaria tan marcado hasta ahora.

Todas estas innovaciones quedan necesitadas, sin embargo, de un extenso desarrollo reglamentario prácticamente no iniciado en el año 2011, en el que sin duda, toda la actuación administrativa y, en concreto, la referida al ámbito del empleo público, tanto

en el nivel estatal como en el autonómico, ha quedado impregnada por la finalidad de reducción del déficit público con la adopción de medidas urgentes que propicien dicha minoración.

Y ello ha comportado, tanto en la Comunidad Valenciana, como en la práctica totalidad de la Comunidades Autónomas, que no sólo no hayan sido desarrolladas reglamentariamente las disposiciones contenidas en las Leyes Autonómicas de Función Pública, sino que incluso alguna de esas disposiciones hayan sido parcialmente o temporalmente suspendidas.

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

La actuación de las Entidades Locales y la prestación de los servicios básicos que le vienen atribuidos por nuestra legislación, constituye uno de los ámbitos de actuación de los poderes públicos que tiene un mayor impacto en la vida cotidiana de las personas.

Precisamente por ello, el número de reclamaciones que la ciudadanía nos ha dirigido en relación con la prestación de dichos servicios públicos ha continuado constituyendo, un año más, uno de los ámbitos preferentes de actuación de la Institución, permitiendo a ésta conocer y valorar cuál ha sido el grado de cumplimiento de las Entidades Locales en relación con estas obligaciones y aportar soluciones e ideas para contribuir a la resolución de los problemas denunciados.

El estudio de los expedientes de queja tramitados durante el ejercicio 2011 ha vuelto a poner de manifiesto cómo la ciudadanía es cada vez más consciente del ámbito competencial que, dentro de la estructura de Estado diseñado por la Constitución y el Estatuto de Autonomía, corresponde a estas Entidades y también de los derechos que les asisten a la hora de exigir no tan sólo la prestación de los servicios básicos, sino su prestación en unas condiciones de óptima calidad.

Del mismo modo, y en sentido contrario, el análisis de las quejas tramitadas pone de relieve cómo las propias Entidades Locales son cada vez más conscientes de estas exigencias de calidad que les imponen la ciudadanía, observándose como en los últimos años han perfeccionado su sistema de intervención y resolución de las posibles deficiencias que, naturalmente, pueden surgir con ocasión de la prestación de los mismos.

Analizando el contenido concreto de las reclamaciones formuladas por la ciudadanía valenciana, han vuelto a destacar este año los mismos motivos que, en Informes anuales anteriores, constituyeron el centro de actuación de esta Institución.

De esta forma, se han vuelto a reiterar las quejas por las dificultades que, en ocasiones, encuentran las personas a la hora de obtener las licencias de primera ocupación, necesarias como es sabido para obtener el acceso a los suministros de los servicios de

energía eléctrica y agua. En particular, han sido frecuentes los expedientes de queja que planteaban la imposibilidad de obtener dicha licencia como consecuencia del retraso de los agentes urbanizadores a la hora de acometer o finalizar las obras de urbanización, lo que situaba a los terceros adquirentes en una evidente situación de desprotección.

La actuación de las Entidades Locales y, por delegación, de las entidades concesionarias de los servicios de suministro de agua potable, en los casos de fugas de agua y facturación de los excesos de consumo habidos por este concepto, ha ocupado nuevamente un lugar preferente en nuestro ámbito de actuación, atendiendo las reclamaciones de las personas que, debido a una fuga no conocida ni controlada, veían incrementada exponencialmente el recibo girado y se encontraban en dificultades para hacer frente a la misma.

Por lo demás, los expedientes de queja en materia de prestación de servicios por parte de las Entidades Locales se ha centrado nuevamente en las deficiencias observadas en el estado de conservación de las vías públicas urbanas, 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.

En otro de orden de cuestiones, las reclamaciones de la ciudadanía en materia de ordenación del tráfico urbano ha centrado nuevamente la atención en la materia que estamos analizando, habiendo sido de nuevo numerosas las denuncias presentadas por infracción de los derechos de la persona interesada en la tramitación de los expedientes sancionadores y, en especial, por una actuación administrativa que, año tras año, tiende a volverse más mecánica, mediante la utilización de formularios generales que no descienden a resolver las cuestiones concretas que plantean las personas denunciadas como descargo ante las denuncias formuladas; actuación mecánica que, según se reclama, provoca como efecto directo, la puesta en peligro de los derechos de defensa básicos que deben regir la posición de las personas denunciadas en los procedimientos sancionadores.

Del mismo modo, han sido este año varios los expedientes en los que las personas afectadas por un grado de minusvalía nos han planteado su preocupación por las dificultades que encuentran a la hora de encontrar estacionamiento en un punto cercano a su lugar de destino. De esta forma, nos han hecho llegar sus reclamaciones ante las denuncias formuladas por los agentes de la autoridad en los casos en los que se produce una detención del vehículo –sin obstaculizar el tráfico- en zonas no habilitadas para el aparcamiento.

En relación con este tipo de reclamaciones, el Síndic de Greuges, sensible a las reclamaciones formuladas, ha recordado a las autoridades municipales el deber de los Ayuntamientos de incorporar en sus respectivas Ordenanzas, en cuanto contenido mínimo, una autorización para que los vehículos ocupados por personas con discapacidad puedan estacionar en cualquier lugar de la vía pública, durante el tiempo imprescindible y siempre que no se entorpezca la circulación de vehículos o el paso de peatones.

**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 2011**

A continuación, pasamos a detallar las investigaciones incoadas de oficio por esta Institución en 2011:

#### **Queja de oficio nº 1/2011 (expediente nº 1101094), sobre situación de un menor de 11 años con problemas de salud mental que requiere de internamiento.**

El Ayuntamiento de Denia pone en conocimiento del Síndic de Greuges la situación de un menor de 11 años con problemas de salud mental que requiere de internamiento.

Habiendo solicitado el ingreso en un centro de protección y en un centro de salud mental, no se obtuvo respuesta alguna.

Ante esta situación, emitimos las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Sanidad y a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, las cuales fueron íntegramente aceptadas:

- Promover e impulsar el Plan de Intervención Individual para la atención integral a las necesidades del menor y su familia contando con la participación de la Conselleria de Educación y el Ayuntamiento de Denia.
- Asignar plaza en centro de salud mental infanto juvenil de media-larga estancia, teniendo en cuenta la propuesta que realiza el psiquiatra que atiende el caso, de ingreso en la Clínica Mediterránea de Neurociencias.
- Sugerir a las Administraciones competentes en materia de salud mental, educación, protección a la infancia, así como cualquier otra implicada en la materia, promuevan e impulsen la elaboración de un Plan Integral de Atención a la Salud Mental Infanto Juvenil en la Comunitat Valenciana que asegure el cumplimiento del principio de protección integral de la infancia y la adolescencia, finalidad principal de la Ley 12/2008, de 1 de julio de 2008, de la Generalitat, de Protección Integral de la Infancia de la Comunitat Valenciana.

**Queja iniciada de oficio nº 2/2011 (expediente nº 1101143), sobre la falta de personal en centros geriátricos.**

Tuvimos conocimiento de que varios geriátricos de la Comunidad Valenciana, debido a la falta de personal que trabaja en los mismos, obligan a levantar a los ancianos/as a las 4 de la mañana para prestarles la atención básica.

Por otro lado, una trabajadora de uno de dichos centros, relata que, al parecer, la falta de personal hace que se comentan errores en la medicación que corresponde a las personas que residen en estos centros geriátricos.

Según nos informó la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, se habían adoptado las medidas necesarias a fin de corregir las deficiencias producidas en las residencias de mayores dependientes y, en concreto, en la residencia “La Catedral II” de la Cañada (Paterna).

**Queja iniciada de oficio nº 3/2011 (expediente nº 1101439), sobre la interrupción del cobro de las prestaciones de la Ley de la Dependencia.**

Esta Institución tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, de las denuncias públicas realizadas por la Plataforma de la Ley de Dependencia de Alicante, según las cuales, casi 22.000 personas en situación de dependencia, no habían percibido la prestación correspondiente al mes de enero.

Según indicaban estas mismas fuentes, durante enero de 2011 se quedaron sin cobrar la prestación correspondiente 21.880 dependientes, quienes, mes a mes, tienen que pagar a

sus cuidadores o un servicio, lo que supone el 58% de los que están recibiendo una ayuda.

Por este motivo, iniciamos una queja de oficio para investigar las razones que habían originado esta demora en el pago de dichas prestaciones, así como los mecanismos que desde Conselleria de Justicia y Bienestar Social se estaban adoptando para evitar este tipo de situaciones de demora.

Solicitado informe, la Conselleria de Justicia y Bienestar Social nos comunicó que la puntual incidencia había sido resuelta; sin embargo, durante el transcurso del año 2011 hemos recibido numerosas quejas relacionadas con sucesivas demoras en los pagos de las prestaciones, por lo que hemos vuelto a requerir a la citada Conselleria que nos informe, no acerca de la solución de incidencias puntuales, sino de los mecanismos que está adoptando para que no se produzcan estos hechos que vienen sucediéndose de manera periódica.

**Queja iniciada de oficio nº 4/2011 (expediente nº 1101570), sobre la falta de respuesta a la solicitud de una plaza de aparcamiento para una persona discapacitada.**

Acordamos el inicio de una investigación de oficio al tener conocimiento de que se estaba limitando la capacidad deambulatoria de una persona discapacitada, así como su derecho a recibir una respuesta del Ayuntamiento de Algemesí, ya que dicha persona, al parecer, hacía más de tres años que había solicitado una plaza de estacionamiento delante de su vivienda para poder estacionar y subir y bajar con la silla de ruedas del vehículo que la transporta y, hasta la fecha, no había recibido respuesta alguna de dicha administración municipal.

Finalizada la investigación, el Ayuntamiento de Algemesí aceptó nuestras recomendaciones:

- 1.- Cumplir el deber legal de dar contestación expresa a la interesada en relación con el contenido de los escritos reiteradamente presentados ante el Ayuntamiento, pronunciándose sobre lo solicitado.
- 2.- Facilitar la promoción de la accesibilidad y la supresión de barreras arquitectónicas, para permitir a las personas en situación de movilidad reducida, y que lo necesiten, estacionar su vehículo sin verse obligadas a efectuar largos desplazamientos, junto a su centro de trabajo y domicilio.

**Queja de oficio nº 5/2011 (expediente nº 1102161), sobre contratación de enfermera escolar.**

La adscripción del centro docente demandante de un enfermero/a al Centro de Salud de La Malvarrosa y los argumentos esgrimidos por las Consellerias de Educación,

Formación y Empleo y Sanidad determinaron el cierre y archivo de la queja referenciada.

**Queja de oficio nº 6/2011 (expediente nº 1103947), sobre las molestias por contaminación acústica producidas en un centro municipal.**

La contaminación acústica procedente del ruido nocturno que se produce en un centro municipal, así como las conductas incívicas que tienen lugar en los alrededores del citado centro, motivó la apertura de una investigación de oficio respecto a la actividad desarrollada por el Ayuntamiento de Utiel.

Acordamos la finalización de nuestra investigación ante la aceptación de dicho Ayuntamiento de nuestra recomendación consistente en que siga controlando y exigiendo 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 ello, tanto en el interior del salón polivalente para jóvenes, como en su área de influencia.

**Queja de oficio nº 7/2011 (expediente nº 117939), sobre atención a menores de edades comprendidas entre los 0-6 años.**

Nuestra preocupación respecto a la protección de la infancia más vulnerable, entre la que se encuentran, sin duda, los menores de edades comprendidas entre los 0-6 años, justificó la apertura de una investigación de oficio.

La especial vulnerabilidad de los menores en esta franja de edad se debe tanto a su incapacidad de protección autónoma, física, psicológica y afectiva, así como a la especial importancia que para su desarrollo integral tendrá el hecho de verse sometidos/as a circunstancias familiares y sociales de desatención extrema.

Cuando hablamos de la protección de menores cuyas edades oscilan entre los 0 y 6 años, existe un común acuerdo entre los profesionales, que la mejor de las medidas a adoptar, cuando no es posible su permanencia con sus progenitores, es el acogimiento familiar, en cualquiera de sus modalidades, temporal, permanente, preadoptivo. Y desde luego hay un consenso generalizado en que las medidas que se adopten deben ser lo más estables posibles evitando la transitoriedad y la inestabilidad de las mismas.

Sin duda el internamiento de menores de estas edades aparece como claramente inadecuado, si bien es cierto que, en algunos casos, resulta imposible adoptar otra medida, bien por características de los menores (enfermedades, discapacidades, etc.), por las características de las familias (núcleos familiares con respuestas a la intervención inestable lo que hace que se retrase la adopción de medidas más estables para el menor) o por causas atribuibles a la disponibilidad de familias de acogida.

La intervención protectora sobre los menores de edades comprendidas entre 0-6 años preocupa sobremanera a la sociedad y, en particular, a los poderes públicos.

Muestra de ello es que el Senado español ha constituido una Comisión Especial para el estudio de la problemática de la adopción nacional y otros temas afines, que ha prestado una especial atención a la cuestión que nos ocupa, es decir, mejorar los programas de acogimiento familiar, al objeto de reducir incluso eliminar los internamientos de menores de 0 a 6 años.

Por parte del Síndic de Greuges se han elaborado una serie de recomendaciones dirigidas a mejorar la atención a los menores de 0-6 años atendidos desde el sistema de protección con medidas de separación familiar.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos con la tramitación de esta investigación incoada de oficio.

**Queja de oficio nº 8/2011 (expediente nº 1108786), sobre discriminación en las tarifas de agua.**

Acordamos el inicio de una investigación de oficio para comprobar si el Ayuntamiento de Chiva estaba vulnerando el derecho de igualdad y no discriminación de las personas, al exigir a un determinado sector de la población el pago de unas tarifas de agua distintas al que satisfacen el resto de la ciudadanía del municipio.

Una vez comprobada la legalidad de la actuación municipal, dispusimos el cierre del expediente. No obstante, señalamos al Ayuntamiento que para evitar cualquier suspicacia de discriminación injustificada en la facturación del consumo de agua, hubiera sido deseable, e incluso más razonable, separar el expediente de inversión de la mejora del servicio -el cual hubiera podido sufragarse vía contribuciones especiales-, del expediente aprobatorio de las tarifas de agua de la urbanización “Las Pedrizas”.

**Queja de oficio nº 9/2011 (expediente nº 1109272), sobre instalaciones docentes deficientes de varios centros de Burjassot.**

El Síndic de Greuges formuló una resolución a la Administración educativa y al Ayuntamiento de Burjassot para que, en el ámbito de sus respectivas competencias realizasen una valoración exhaustiva de las deficiencias existentes en los centros afectados; resolución que, al tiempo de redactar el presente Informe anual, está pendiente de aceptación, o no, por las Administraciones a las que fue dirigida.

**Queja de oficio nº 10/2011 (expediente nº 1109381), sobre irregularidades en un centro docente.**

La comunicación recibida de la Dirección Territorial de Educación dando cuenta de la materialización de un proyecto de construcción de un colegio con instalaciones propias

y adaptadas a las necesidades de la comunidad educativa del municipio afectado, dio lugar al archivo de la queja de referencia.

**Queja iniciada de oficio nº 11/2011 (expediente nº 1110117 ), sobre la obtención de medicamentos por parte de enfermos crónicos aragoneses.**

El 16 de agosto de 2011 se recibió en esta Institución escrito del Justicia de Aragón en el que se refería a los problemas que tenían las personas de dicha Comunidad Autónoma para la obtención de medicamentos en la Comunidad Valenciana.

En este sentido, nos manifestaban que enfermos crónicos aragoneses que pasaban temporadas en la Comunidad Valenciana habían tenido dificultades para que se les expidiesen las recetas que la atención de sus dolencias precisaba. Concretamente, se citaba la localidad de Peñíscola *“(...) pero pueden haberse dado o ser susceptible de producirse en otros lugares, dado que muchos afectados, ante esta situación, optan o bien por volver a Aragón para proveerse de los medicamentos necesarios, o directamente pagarlos en las farmacias dado que muchos de ellos son personas mayores a las que resulta muy complicado o enojoso presentar reclamaciones por ello”*.

A la vista de lo anterior, se procedió a la apertura de una investigación de oficio, solicitando informe a la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“(...) a los efectos de alcanzar mayor nivel de conocimiento sobre la incidencia de problemas en la prescripción y dispensación de medicamentos a enfermos crónicos aragoneses, se solicitó por esta unidad directiva información sobre el tema referenciado a Comisionados de Sanidad; Gerentes de los Departamentos de Salud; Directores de Atención Primaria de los Departamentos de Salud; Directores Territoriales de Sanidad de Alicante, Castellón y Valencia; Dirección General de Evaluación, Calidad y Atención al Paciente; Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios de la Conselleria de Sanitat y a los Colegios Oficiales de Farmacéuticos de Alicante, Valencia y Castellón (...) de la información recibida, se puede concluir:*

*- Que desde la Conselleria de Sanidad y desde los Servicios Centrales de la Agencia Valenciana de Salud en ningún caso se han remitido instrucciones para prescribir productos a pacientes desplazados diferentes a las establecidas para los ciudadanos valencianos (...) las diferentes entidades y unidades directivas no comunican ninguna incidencia ni reclamación por parte de ciudadanos aragoneses (...) no existe ningún problema individual o generalizado en la prescripción y dispensación a ciudadanos aragoneses en el ámbito de la Agencia Valenciana de Salud (...)*”.

Una vez analizada la documentación que 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.

**Queja de oficio nº 12/2011 (expediente nº 1110472), sobre atención a menores extranjeros no acompañados (MENAs).**

Acordamos el inicio de una investigación de oficio con un doble objetivo: por un lado, analizar el ajuste de necesidades que presentan los MENAs atendidos en la Comunidad Valencia respecto a programas dispuestos para su atención y, por otro lado, examinar el nivel de cumplimiento de la normativa dispuesta en el último Reglamento, aprobado por RD 557/2011, de ejecución de la Ley Orgánica 4/2000, de extranjería, en cuanto a la tramitación de los expedientes relativos a los menores extranjeros no acompañados.

Actualmente la presente investigación de oficio se encuentra en tramitación.

**Queja de oficio nº 13/2011 (expediente nº 1110895), sobre las molestias por los vertidos y olores del matadero de Burriana.**

Tuvimos conocimiento de las importantes molestias y fuertes olores que están soportando injustamente los vecinos de la zona noroeste de Burriana por los vertidos del matadero allí existente.

Al parecer, los vecinos de dicha zona, donde se encuentran los colegios Villa Fátima, Penyagolosa y Salesianos, están recogiendo firmas para que el Alcalde *“closure cuanto antes los vertidos del matadero comarcal al alcantarillado de la ciudad. La iniciativa popular se basa para ello en los insostenibles olores que venimos sufriendo desde ya hace demasiados años”*.

A la vista del informe remitido a esta Institución por el Ayuntamiento de Burriana, se están tramitando sendos expedientes administrativos con el objeto de lograr la eliminación de las molestias. No obstante, la gravedad de la situación denunciada exige que la tramitación de dichos procedimientos se lleve a cabo con la mayor celeridad posible.

Los Tribunales de Justicia vienen declarando con reiteración que el ejercicio de una actividad molesta –los vertidos del matadero- puede incidir perniciosamente sobre el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.1 de la Constitución) y los derechos constitucionales a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47), por lo que, resulta de todo punto ineludible su firme protección por parte de los poderes públicos.

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.”*

Teniendo en cuenta estas consideraciones, el Ayuntamiento de Burriana aceptó nuestra recomendación consistente en acelerar la tramitación de los procedimientos incoados para lograr la rápida eliminación de los fuertes olores que están soportando injustamente los vecinos por los vertidos del matadero comarcal.

**Queja de oficio nº 14/2011 (expediente nº 1110922), sobre ayudas asistenciales de comedor escolar.**

La constancia de la denegación de ayudas asistenciales de comedor escolar al haberse endurecido los requisitos exigidos determinó la incoación de oficio de la queja reseñada, cuya tramitación continua al tiempo de redactar el presente Informe anual.

**Queja de oficio nº 15/2011 (expediente nº 1111096), sobre las molestias acústicas causadas por un pub.**

Esta Institución ha tenido conocimiento de las molestias que, de manera injusta, vienen padeciendo los vecinos de un edificio situado en Alcoy como consecuencia del desarrollo de una actividad de baile en la que se utiliza ambientación musical a una potencia excesiva para las condiciones del local. Al parecer, esta actuación provoca ruidos excesivos, impidiendo que se pueda llevar una vida normal, en especial durante los fines de semana.

Requerido el correspondiente informe al Ayuntamiento de Alcoy, los servicios técnicos municipales nos informaron que se había producido el precinto de los equipos musicales, por lo que acordamos la finalización de nuestra investigación.

**Queja de oficio nº 17/2011 (expediente nº1111437), sobre igualdad real y efectiva en los ciclos de la ESO y Bachillerato.**

La educación constituye un espacio privilegiado para formar, desde la infancia, en la convivencia pacífica y para fomentar la reflexión crítica sobre las desigualdades.

La normativa Estatal y Autonómica ha puesto los pilares para erradicar la discriminación sexista en el ámbito educativo, lo que sería necesario comprobar es si esa igualdad reconocida en nuestra legislación se produce de forma real y efectiva en el sistema educativo y, concretamente, en la Educación Obligatoria Secundaria y en el Bachillerato.

La Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat Valenciana, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, crea la figura de la defensoría de la Igualdad, recayendo dicha defensoría en la Institución del Síndic de Greuges.

Por ello, con la finalidad de cumplir con el mandato legal de defensa del derecho fundamental a la igualdad, esta Institución ha decidido abrir una queja de oficio, a fin de investigar qué impacto han tendido la Ley Orgánica 1/2004, de Protección Integral contra la Violencia de Género, la Ley Orgánica 2/2006 de Educación, la Ley 3/2007 de Igualdad efectiva entre mujeres y hombres, y la Ley de Igualdad 9/2003 de la Generalitat Valenciana, en el ámbito educativo de nuestra Comunidad.

La mencionada queja se circunscribe al campo de los ciclos de la ESO y bachillerato, pues consideramos que en esas etapas de la vida es donde se forma el pensamiento crítico de las personas.

En una primera información nos dirigimos a la Conselleria de Educación, pero una vez recibido el informe de la misma. creemos conveniente solicitar información adicional a otros estamentos que forman parte del sistema educativo.

La información que solicitamos a la citada Conselleria fue la siguiente:

- Porcentaje de alumnos y alumnas en las distintas modalidades del Bachillerato (humanidades, tecnología , C. Salud, etc.), por sexos.
- Porcentaje de tipo de conductas contrarias a la convivencia (por ejemplo, agresión física, amenazas y coacciones, vejaciones, humillaciones, impedir actividades, etc.), por sexos en los IES.
- Porcentaje de distribución del profesorado (infantil, primaria, secundaria, bachillerato) en el sistema educativo valenciano por sexo.
- Porcentajes de distribución por sexos del profesorado en la Dirección de IES.
- Participación del profesorado en actividades formativas, por sexo.
- Porcentaje por sexos de Miembros de los Consejos Escolares por sector (profesorado, alumnado, familias) de los IES de la Comunidad.
- Personas que supervisan los libros de texto y material didáctico en la ESO y Bachillerato. Para el caso que sea el Centro Educativo, si desde esa Conselleria se realizan recomendaciones, sugerencias o controles anuales a fin de que los mencionados materiales didácticos y libros de texto no contengan estereotipos sexistas, lenguaje discriminatorio o se invisibilice lo que las mujeres han aportado al conocimiento humano.
- En la formación inicial del profesorado, si se cursa de forma obligatoria al menos algún modulo de coeducación o de formación específica en materia de igualdad, impartido por personal especializado en materia de igualdad.
- Si desde la Conselleria y a través de los IES se posibilitan cursos, módulos, jornadas a las AMPAS a fin de promover y concienciar a las familias en la igualdad entre mujeres y hombres o, en su caso, sobre la coeducación.
- Si existe en los Consejos Escolares de nuestra Comunidad representación de organismos o asociaciones que defiendan los intereses de las mujeres.

- Si existe algún Centro pionero de Secundaria y Bachillerato que promueva desde su dirección, con apoyo de la Conselleria, programas, cursos o proyectos de coeducación, o de formación específica en materia de igualdad.

- Qué seguimiento realiza la Inspección Educativa (u organismo competente en su caso) en los IES sobre la igualdad real en todos los ámbitos de la vida de estos centros, y en consecuencia, qué evaluación anual se realiza a fin de comprobar la efectividad de las medidas que se hayan adoptado a tal fin.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos con la tramitación de esta investigación.

### **Queja de oficio 18/2011 (expediente nº 1111892), sobre demoras en los pagos a las Residencias de Tercera Edad.**

Acordamos la apertura de la presente investigación al objeto de valorar los efectos que están produciendo la demora en el pago a las entidades que gestionan Residencias de la Tercera Edad, tanto en lo referido a la calidad de las prestaciones que reciben los usuarios de las mismas, como al personal que presta servicios en ellas. Actualmente esta investigación se encuentra en trámite.

### **Queja de oficio 19/2011 (expediente nº 1111893), sobre la situación de las viviendas tuteladas para personas enfermas mentales.**

La atención a las personas con problemas de salud mental ha sido siempre un tema de especial preocupación para el Síndic de Greuges. Ya en 2003 presentamos un Informe Especial a Les Corts sobre Salud Mental, en el que se formularon una serie de recomendaciones a las distintas Administraciones de la Generalitat con competencia en la materia.

Entre las recomendaciones realizadas, queremos destacar las dirigidas a la actual Conselleria de Justicia y Bienestar Social respecto a las viviendas tuteladas:

*“DÉCIMO QUINTA.- Que se impulse el desarrollo reglamentario de las disposiciones sobre viviendas tuteladas con objeto de que se cree una red mínima, lo suficientemente flexible, que permita la atención a personas que padecen enfermedad mental con diferentes niveles de deterioro, impulsando campañas de sensibilización e información a la sociedad sobre la necesidad y utilidad de este tipo de recursos.*

*DÉCIMO SEXTA.- Que se procure que, por cada CEEM, exista una vivienda puente que permita un proceso adecuado y ágil de desinstitucionalización, sin pérdida de las subvenciones, hasta el acceso a alojamientos menos restrictivos”.*

Tuvimos conocimiento de diversas denuncias y movilizaciones que plantean los trabajadores de distintos colectivos que trabajan en el ámbito de la salud mental y en concreto de la Asociación AFEMA (Asociación de Familiares de Enfermos Mentales de

Alicante) debido a los impagos de la Generalitat que están llevando a retrasos de hasta tres meses en el cobro de los salarios que podría prorrogarse hasta el mes de marzo de 2012 (seis meses sin percibir la nómina).

Esta situación, además de los graves efectos para los trabajadores, podría conducir al cierre de alguna de las viviendas tuteladas destinadas a enfermos mentales en la provincia de Alicante.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos con la tramitación de la investigación de oficio, habiendo solicitado a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social la siguiente información:

- Relación de viviendas tuteladas destinadas a personas con enfermedad mental en la Comunitat Valenciana.
- Número de plazas con las que cuentan y modalidad.
- Fecha del último pago realizado a cada una de ellas y periodo al que correspondía el referido pago.
- Actuaciones realizadas por la Conselleria de Justicia y Bienestar Social encaminadas a dotar a estas viviendas de la estabilidad que precisan para su subsistencia.

### **Queja de oficio 20/2011 (expediente nº 1111894), sobre la situación de la Renta Básica de Emancipación.**

A pesar de que alrededor de mil jóvenes de la provincia de Castellón reciben al año la ayuda para el pago del alquiler de la vivienda y, de este modo, poder emanciparse, muchos de ellos se ven obligados a volver al nido familiar.

Según diversas noticias aparecidas en los medios de comunicación, en la provincia de Castellón, “los beneficiarios desde el 1 de enero y hasta el 30 de noviembre de este año, han sido 1.106”.

España tiene una de las medias de edad de emancipación de sus ciudadanos más elevadas de la Unión Europea. Este retraso en la edad de emancipación de los jóvenes ocasiona múltiples consecuencias negativas, tanto sociales como económicas y personales.

Una de las causas de este retraso es el incremento sostenido en los precios de la vivienda de la última década, que ha dificultado enormemente el acceso de muchos jóvenes al disfrute de una vivienda, con lo que han visto obstaculizadas sus posibilidades de emancipación.

El Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, que Regula la Renta Básica de Emancipación de los jóvenes, establece 3 requisitos básicos para acceder a esta ayuda:

tener una edad comprendida entre los 22 años cumplidos y hasta cumplir los 30, estar en condiciones de acceder a una vivienda y disponer de una fuente regular de ingresos; en todo caso, se fija un límite máximo de ingresos anuales.

El disfrute de esta ayuda está limitado a un período máximo de cuatro años y se dirige a remover los principales obstáculos que afrontan los jóvenes que quieren emanciparse: sobre todo, el elevado importe de la renta de alquiler, y, adicionalmente, los costes de las garantías que se les exigen, como son en todo caso la fianza y, eventualmente, también el coste del aval.

Actualmente, seguimos adelante con esta investigación iniciada de oficio, habiendo solicitado a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana un informe sobre la actividad desarrollada en materia de la Renta Básica de Emancipación en la provincia de Castellón, Valencia y Alicante.

### **Queja de oficio 21/2011 (expediente nº 1111895), sobre el mal estado de la playa del Fortí en Vinaròs.**

Tuvimos conocimiento del mal estado en el que se encuentra la playa del Fortí en Vinaròs, la cual, según parece, “acumula suciedad y está muy descuidada”.

Además, la mayoría de las bocas del alcantarillado de pluviales que se encuentran en la zona de la playa se encuentran taponadas, “con el peligro que comportaría ante episodios de fuertes lluvias”.

Actualmente, estamos a la espera de recibir el informe solicitado al Ayuntamiento de Vinaròs para conocer las actuaciones que está desarrollando para solucionar estos problemas.

### **Queja de oficio 22/2011 (expediente nº 1111896), sobre el Plan de Fomento de la Lectura de la Comunidad Valenciana.**

El Plan de Fomento de la Lectura considerará la lectura como una herramienta básica para el ejercicio del derecho a la educación y a la cultura, en el marco de la sociedad del conocimiento, y subrayará el interés general de la lectura en la vida cotidiana de la sociedad, mediante el fomento del hábito lector. El Plan de Fomento de la Lectura tendrá especial consideración con la población infantil y juvenil y con los sectores sociales más desfavorecidos, con especial atención a las personas con discapacidad, así como con el aprendizaje continuo de los ciudadanos de cualquier edad, e impulsará el apoyo a la lectura por parte de las administraciones públicas.

El art. 9 de la Ley 4/2011, de 23 de marzo, de Bibliotecas de la Comunidad Valenciana, dispone que la conselleria competente en materia de bibliotecas elaborará el Plan de Fomento de la Lectura de la Comunitat Valenciana, como instrumento de planificación de las actuaciones sobre la lectura pública.

El plan de fomento de lectura deberá ser impulsado por la conselleria correspondiente para su desarrollo en el ámbito local, con la participación de los servicios e instituciones locales competentes en la materia

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir el informe solicitado a la Conselleria de Turismo, Cultura y Deporte para conocer las actuaciones que se están desarrollando en la actualidad respecto a la elaboración e impulso del Plan de Fomento de la Lectura de la Comunidad Valenciana.

**Queja de oficio 23/2011 (expediente nº 1111898), sobre la reducción de viajes gratuitos a jubilados.**

Como consecuencia del incremento de la tarifa del servicio municipal de transportes de Alicante, se ha producido una reducción en cuanto a los viajes gratuitos para las personas jubiladas, pasando de 90 a 12 viajes al mes.

En se sentido, desde los barrios de la zona Norte de Alicante se está llevando a cabo una campaña de recogida de firmas manifestando su disconformidad por la subida de las tarifas del autobús.

El colectivo de las personas jubiladas es un sector de la población que es muy sensible a los incrementos tarifarios de transportes, debido a la escasa pensión que poseen en la mayoría de los casos, de tal forma, que tendrían que destinar parte de sus ingresos al transporte público, que antes era gratuito para ellos, así como en la gran mayoría de las Comunidades Autónomas.

Este sector de la población necesita el transporte público para desplazarse, y en muchos casos al Hospital de San Juan, y esos viajes asignados de forma gratuita son insuficientes para un mes.

En la actualidad, estamos a la espera de que el Ayuntamiento de Alicante nos informe sobre las medidas adoptadas para que las personas jubiladas puedan disfrutar de un número más elevado de viajes gratuitos.

**A.2) Iniciadas en 2010 y en años anteriores**

En cuanto a las investigaciones incoadas de oficio en el 2010 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 6/2010 (expediente nº 100267), sobre la formación de los cuidadores no profesionales de la dependencia.**

Esta Institución tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, que por parte de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social se realizó un envío de cartas a

aquellos cuidadores no profesionales que ya tenían reconocida la prestación que contempla la Ley de Dependencia, recordándoles a los mismos la obligatoriedad de su formación para mejorar sus habilidades en el cuidado de las personas en situación de dependencia.

Asimismo, esta Institución tuvo constancia que los cursos programados en la Comunitat Valenciana a tal fin eran exclusivamente presenciales, sin que por parte de Conselleria se ofreciera cuidador alternativo durante el desarrollo de estos cursos, obligando a muchos cuidadores a dejar desatendida a la persona dependiente a su cargo.

Solicitado informe a Conselleria, ésta nos informó que en base a los criterios de experiencias anteriores, perfil del cuidador y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), se habían programado 400 cursos presenciales, estando en fase de estudio la realización de cursos de cuidadores no profesionales on line.

Sin embargo, según se desprende de diversos estudios, el perfil del cuidador no profesional en España corresponde principalmente a mujeres, amas de casa, mayores de 45 años, parientes (esposa, hija, madre) de la persona dependiente, con un nivel de estudios no superior a educación primaria y sin formación específica para llevar a cabo las tareas de ayuda a la persona en situación de dependencia.

Dichos perfiles llevan implícitos, en la mayoría de los casos, la falta de conocimiento y acceso a los recursos on line, por lo que no puede considerarse dicha metodología de formación a distancia como solucionadora del problema de desatención en el que se encuentran las personas en situación de dependencia cuando la persona cuidadora debe acudir a los cursos de forma presencial.

Vistos los buenos resultados obtenidos a través de la formación presencial de dichos cuidadores, es criterio de esta Institución que la misma se siga llevando a cabo con esta misma metodología, eso sí, procurando a dichos cuidadores los recursos necesarios para no dejar desatendidos a sus familiares dependientes, utilizando la formación a distancia únicamente de manera complementaria a la anterior, tal y como estableció el Consejo Territorial en su reunión del día 22 de septiembre de 2009.

Por todo ello y en atención a lo anteriormente expuesto, recomendamos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que procurara los recursos necesarios para que los cuidadores no profesionales pudieran desarrollar su formación como tales de manera presencial, sin desatender a la persona en situación de dependencia, aplicando la formación a distancia como complemento y no como alternativa a la presencial.

Asimismo, sugerimos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que en el proceso de desarrollo de las acciones de formación contara con la colaboración de los interlocutores sociales y las organizaciones del tercer sector especializadas en el ámbito de la dependencia.

Dicha recomendación no fue aceptada por parte de Conselleria de Justicia y Bienestar Social, a nuestro entender de manera injustificada.

**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 concluyó al solucionarse el problema por parte de la citada Conselleria.

**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.

Acordamos la finalización de nuestras investigaciones y el cierre del expediente, al aceptar la Conselleria de Educación y el Ayuntamiento de Quartell nuestra recomendación consistente promover cuantas medidas organizativas y presupuestarias sean necesarias para adaptar las instalaciones del CP “Santa Anna” de Quartell a los requisitos exigidos legalmente y que mientras tanto despliegue las actuaciones precisas para paliar las deficiencias observadas en sus instalaciones.

**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.**

En relación con la situación en la que se encontraba un alumno que, al sufrir continuos ataques epilépticos, precisaba ser atendido por personal especializado en enfermería, finalizamos nuestra intervención una vez recibidos sendos informes por parte de las Consellerias de Educación y de Sanidad, en las que nos informaban sobre la elaboración de un Protocolo de Atención al Alumno, con objeto de dar una respuesta inmediata a sus crisis convulsivas, y que el centro escolar ha sido adscrito al Departamento de Salud de la Ribera, a un concreto centro sanitario.

**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.**

Los motivos que justificaron la apertura de la siguiente investigación de oficio son los siguientes:

- Las entidades encargadas de dar cumplimiento a las medidas judiciales de medio abierto han tenido que recurrir a préstamos bancarios para poder hacer frente a los pagos de los educadores debido al retraso de la Administración en el pago de las subvenciones.
- Estas entidades han tenido dificultades para llevar a cabo la ejecución de las medidas judiciales antes de que se cumpliera el tiempo de prescripción debido al reducido número de educadores con el que cuentan.
- En la provincia de Alicante permanecen alrededor de 150 jóvenes en espera de cumplir medidas de medio abierto.
- Retraso en el inicio de las medidas judiciales y prescripción de alguna de ellas por falta de medios.

Concluidas todas las diligencias de investigación, la Conselleria de Justicia y Bienestar Social no aceptó la totalidad de nuestras recomendaciones, a saber:

1. Establecer para la gestión de las medidas en medio abierto de reforma de menores mediante el sistema de concesión, conciertos plurianuales u otros de los sistemas de gestión de servicios públicos distintos a la subvención anual, de modo que la entidad encargada lo haga teniendo en cuenta los plazos y normas previstos en la Ley de Contratos del Sector Público, garantizando la estabilidad del servicio público a prestar.
2. Elaborar programas básicos referidos a la metodología de ejecución de las medidas judiciales en medio abierto, según modalidad de las mismas, en la que se determine, como mínimo: a) fases de intervención; b) áreas de intervención, y c) actividades a realizar por el técnico responsable de la ejecución, distinguiendo actividades directas con el menor y la familia, actividades indirectas con otros profesionales que intervienen en el caso, así como actividades de diseño, evaluación e información.
3. Aumentar la dotación de Equipos Técnicos de asesoramiento a Fiscalía y Jueces de Menores de forma que se reduzca el tiempo transcurrido entre la comisión del delito y la sentencia judicial firme.
4. Poner a disposición del Ministerio Fiscal y de los Jueces de Menores los programas de mediación necesarios (reparación - conciliación) como alternativa desjudicializadora.
5. Aumentar la dotación de profesionales a las entidades a las que se encarga la ejecución de las medidas de medio abierto impuestas por los Juzgados de Menores, estableciendo una ratio máxima de menores a atender por cada uno de los técnicos responsables, de forma que se incida en la disminución del tiempo transcurrido desde la sentencia judicial hasta la ejecución de la medida.

6. Potenciar la creación y puesta en funcionamiento de programas, centros y servicios que hagan posible la ejecución de la medida de Convivencia con otra persona, familia o grupo educativo (acogimiento familiar profesionalizado, servicios residenciales específicos diferentes a los centros de reeducación, etc.).

7. Potenciar la creación y puesta en funcionamiento de Centros de Día especializados, por iniciativa de la propia Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas o en colaboración con la Conselleria de Bienestar Social, de forma que se facilite la aplicación de la medida de asistencia a Centro de Día.

8. Impulsar la elaboración de un Plan Transversal de Ejecución de Medidas Judiciales en medio abierto, en el que sean implicadas el resto de Consellerias con responsabilidad en la atención a menores y jóvenes (Educación, Sanidad, Empleo).

9. Impulsar el desarrollo, junto con la Conselleria de Bienestar Social, y el resto de Consellerias implicadas (Educación, Sanidad, Empleo) de un Plan de actuación con menores infractores de edad inferior a los 14 años, estableciendo los protocolos a los que hubiera lugar.

10. Potenciar medidas de coordinación, participación y unificación de criterios entre la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas y las entidades a las que se encarga la ejecución de medidas, incluida la formalización y puesta en funcionamiento de Comisiones Mixtas de trabajo.

**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 ha solicitado informe a la Conselleria de Educación y a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social.

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 Justicia y 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.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas sobre la aceptación o el rechazo de las siguientes recomendaciones:

1. Dotar suficientemente la línea presupuestaria prevista para el pago de las prestaciones de renta garantizada de ciudadanía, toda vez que la citada prestación tiene carácter de derecho subjetivo para todas aquellas personas que cumplan con los requisitos legalmente establecidos.
2. Realizar las actuaciones necesarias, incluidas dotaciones de personal y presupuestarias, para incorporar como Entidades Colaboradoras en la gestión de la renta garantizada de ciudadanía, al mayor número de Entidades locales de la Comunitat Valenciana y, especialmente, a las de mayor número de habitantes.
3. Introducir las modificaciones normativas necesarias para hacer posible lo previsto en el artículo 25 de la Ley 9/2007, de renta garantizada de ciudadanía, en el sentido de encomendar a los alcaldes, presidentes de mancomunidades o presidentes de Diputación la resolución de estas prestaciones, así como para asegurar el cumplimiento de plazos previstos en la Ley para la resolución de las solicitudes.
4. Impulsar la coordinación efectiva entre las Consellerias implicadas en el desarrollo de políticas de inserción social y laboral en el interior de la Comisión Interdepartamental de la Familia de la Comunitat Valenciana y las Comisiones Mixtas creadas al efecto.

**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, pusimos fin a nuestras investigaciones habida cuenta que la situación del menor permanece estable y bajo intervención de los servicios sociales municipales.

**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.

Resolvimos el cierre de la queja al comprobar, de las comunicaciones recibidas de la Dirección General de Régimen Económico de la Conselleria de Educación y del Ayuntamiento de Alicante, que la construcción del nuevo centro está prevista en el Plan Creascola, y será ubicado en un solar de 15.764 m<sup>2</sup> sito en la Avenida de la Condomina de Alicante.

**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.

Finalmente, la Conselleria de Sanidad aceptó nuestras recomendaciones, a saber:

- 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.

**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 entonces llamada Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda aceptaron nuestras recomendaciones de que, dentro de su respectivo ámbito competencial, sigan adoptando 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.

## **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 2011, un total de 6 quejas, frente a las 14 quejas presentadas en 2010 y 31 en 2009.

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

## **1. 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 n°s 090498 y 090542, que se acumularon, pues el contenido de las misma era idéntico.

Ya el año anterior hicimos mención de las quejas referidas, las cuales se encontraban en fase de estudio y resolución, por lo que, una vez recibidos los informes solicitados y concluido el periodo de alegaciones de las personas interesadas, procedimos a resolver las quejas en el siguiente sentido.

Las autoras de las quejas nos solicitaban que iniciáramos una investigación sobre la aplicación del Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, en el ámbito de la educación y la cultura, ya que ambas son herramientas fundamentales para hacer extensivo el derecho a la igualdad.

Admitidas a trámite las quejas, solicitamos a las entonces denominadas Conselleria de Educación y Conselleria de Cultura y Deporte, así como a las distintas Universidades públicas de la Comunidad Valenciana, que remitieran a esta Institución informes sobre los hechos alegados por las promotoras de las quejas.

Recibidos los informe solicitados, procedimos a resolver la misma en estos términos.

La igualdad entre hombres y mujeres está recogida, por nuestro ordenamiento jurídico, en todas las leyes que a partir de la Constitución han ido configurando un nuevo régimen democrático.

El art. 14 de la Constitución establece que todos los españoles son iguales ante la Ley, sin que exista discriminación por razón de sexo, quedando así reconocida la igualdad formal, la igualdad de trato y la igualdad ante la Ley, como garantía del principio de legalidad y del Estado de Derecho.

El derecho a la igualdad quedaría así configurado en dos dimensiones, una jurídica como derecho fundamental a ser tratada igual, y otra, política, cultural y económica. Aquí, como es obvio, interesa la segunda de las dimensiones.

Pues bien, después del análisis de los programas desarrollados por las distintas Instituciones a las que nos hemos dirigido, la cuestión a tratar es la necesidad de aplicar en la vida política el principio de transversalidad de género o *mainstreaming* que nació en la Conferencia mundial de Mujeres de 1995 celebrada en Beijing, y que es la clave para el diseño y desarrollo de las políticas de igualdad de género. La plataforma de acción de Beijing, creada tras la Conferencia, ya señaló algunos ámbitos de acción prioritarios que podrían convertirse en motores para la consecución de la igualdad entre mujeres y hombres.

Porque la igualdad no es un problema de mujeres. No es una cuestión que queda reducida a la lucha contra la discriminación, sino que la igualdad debe atravesar la voluntad política y llegar a realizarse en todos y cada uno de los actos que emanen de ella. Sin embargo, hoy podemos comprobar cómo todavía este derecho a la igualdad y, por tanto, el progreso en dicha materia se revela lleno de resistencias.

Ninguna política es neutra con respecto al género, porque partimos de una sociedad en la que está instaurada una jerarquía que subordina a uno de los sexos, desvaloriza o directamente no reconoce su trabajo en el espacio privado y pone obstáculos explícitos e implícitos al acceso a la vida pública, lo que dificulta que las mujeres accedan a los puestos de responsabilidad social.

Como señala Emmanuela Lombardo, en muchas ocasiones se ha entendido el *mainstreaming* como un sustituto de las políticas específicas de igualdad, cuando ambas deben ser complementarias, de forma que los actores cotidianos que crean y aplican las políticas deben ir de la mano de las personas expertas en igualdad para que la perspectiva de género quede insertada en las distintas políticas de forma efectiva, dado que nos encontramos con un nuevo método de trabajo que requiere una transformación profunda de la cultura institucional y organizativa, y que debe adaptarse al área en la que vaya a ser aplicada.

Por otro lado, este método provoca, pero también necesita, un cambio de mentalidad, de sensibilidad, una toma de conciencia radical que otorgue otra visión a la hora de afrontar la gestión de las políticas públicas.

La transversalidad de género se introdujo de forma expresa en el III Plan Nacional de Igualdad entre hombres y mujeres (1997-2000). Sin embargo, su aplicación sigue siendo excesivamente lenta y llena de tropiezos, a golpe muchas veces de nuevas directivas europeas que, desde el año 1986, han ido transformando nuestro panorama legislativo al respecto. Pero, sobre todo, dicha aplicación ha sido deficiente y no ha producido resultados eficaces.

Muy al contrario, esta forma de actuar ha supuesto un sistema disperso de medidas para la promoción de la igualdad, lo que ha dificultado la evaluación del impacto de género, pudiendo decirse, sin miedo a exagerar, que se trata de una aplicación más que defectuosa del derecho a la igualdad.

En nuestro país, se han aprobado dos leyes que han cambiado el panorama normativo en cuanto a la integración de la transversalidad de género. Estas dos leyes son: La Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género y la Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Esta última supone una novedad legislativa, ya que constituye el armazón jurídico de la igualdad de género.

Pero lejos de haber conseguido ese desarrollo, los informes elaborados por la Unión Europea respecto a la igualdad entre hombres y mujeres ponen de manifiesto suficientes indicadores que demuestran la existencia de discriminación:

- El empleo femenino aumenta, pero sigue por debajo del masculino; las mujeres siguen cobrando por término medio un 17,4% menos que los hombres por hora trabajada, y esto no varía (en España esta cifra se eleva al 25%).

- Los empleos que se consideran feminizados tienen menos consideración y remuneración.

- A medida que se asciende en la escala profesional, la presencia de mujeres disminuye hasta hacerse casi testimonial en las esferas más altas.

- Las mujeres siguen estando menos representadas que los hombres en los ámbitos culturales, en la ciencia y en la economía.

- Las cifras revelan cómo los estudios de género siguen minusvalorados en las Universidades, cómo la docencia ignora la perspectiva de género, obstaculizando con ello el avance y la consolidación de los derechos de las personas.

- El riesgo de pobreza es mayor en las mujeres que en los hombres, son ellas las principales víctimas de la violencia sexista y las más vulnerables al tráfico de seres humanos y trata de con fines de explotación sexual.

Por otro lado, es un hecho incontrovertible la vinculación de las mujeres con la familia, asignándoles en este aspecto mayor responsabilidad que a los hombres, haciendo recaer en ellas todo lo referente a la atención y cuidado de la infancia, la vejez, la salud, y la enfermedad. Es decir, son las principales encargadas de cubrir las necesidades familiares en todas las etapas de la vida y administrando para ello recursos privados y públicos, casi siempre escasos, como, por poner un ejemplo, ocurre actualmente con la aplicación de la ley de Dependencia.

Todo lo cual contribuye también a que la presencia de las mujeres en la esfera pública se vea limitada. Pero, sobre todo, debería resultar llamativo que su incorporación cada vez mayor al mercado laboral no haya supuesto el menor cambio en la organización del mismo, hecho que sólo puede deberse a la invisibilidad y el no reconocimiento de toda esa tarea al haberla considerado propia de mujeres. Las consecuencias de ello, la falta de conciliación de la vida laboral y familiar, pueden ser graves como ya comienza a apuntarse.

Es perfectamente comprobable que, para un cambio profundo en la organización de la sociedad, no basta con una garantía legal, sino que es necesaria una intervención pública integral dirigida a eliminar los obstáculos que se oponen a la igualdad real y efectiva entre hombres y mujeres en todos los ámbitos de la vida. Esto es, una intervención en la que se conjuguen medidas que se complementen actuando frente a las causas y los efectos.

Los movimientos reivindicativos de mujeres en todo el mundo han sido el primer paso para crear una conciencia social favorable para equilibrar las desigualdades existentes a nivel político, económico, social y laboral entre mujeres y hombres.

Los gobiernos de los países occidentales recogieron esta demanda social incorporando a sus actuaciones políticas la acción positiva, considerada por estos como la estrategia destinada a establecer la igualdad de oportunidades, por medio de unas medidas que permitan contrastar o corregir aquellas discriminaciones que son el resultado de prácticas o sistemas sociales.

Ciertamente las medidas de acción positiva están enfocadas a eliminar los obstáculos que se oponen a que las mujeres disfruten de los derechos de ciudadanía en condiciones de igualdad, pero son medidas concretas y temporales (hasta la consecución del objetivo) dirigidas a compensar situaciones de desventaja con que parten las mujeres.

La transversalidad de la perspectiva de género constituye una estrategia a medio y largo plazo para acabar con las barreras estructurales que impiden una mejor distribución de los papeles de hombres y mujeres.

Y es que aunque discriminación pueda manifestarse de manera individualizada, tiene lugar en tanto que la persona objeto de discriminación pertenece al 51% de la población y que sólo tiene una cosa en común: "no se discrimina a una determinada mujer, sino que se la discrimina por ser mujer".

Planificar las políticas generales desde las Universidades, desde las Consellerías, desde las Instituciones, con esa perspectiva transversal, es tratar de asegurar que las políticas desarrolladas por las instituciones produce, sin lugar a dudas, una causa-efecto fundamental para conseguir la igualdad entre mujeres y hombres, para hacer realidad un derecho tan fundamental que afecta a la raíz misma de la democracia pudiendo provocar un déficit insalvable en la misma. Pero, a la vez, y esto es lo que requiere una reflexión profunda, es que se trata de un arma poderosísima para luchar contra la violencia de género.

La noción de igualdad reivindicada por la Revolución Francesa no tenía entonces las connotaciones que hoy otorgamos al concepto de igualdad, a saber, la aparición en el escenario del pensamiento político-social de las Teorías del Género que han ido obligando a repensar la idea misma de igualdad. La Igualdad es un concepto en movimiento. Como lo es el concepto de *mainstreaming* de género.

Desde sus inicios, la teoría feminista es la que ha desarrollado, y de manera imparable desde el último cuarto del siglo XX, las causas profundas de la desigualdad entre mujeres y hombres. Los estudios de género no sólo han dado cuenta de una realidad invisibilizada, sino que han ampliado y transformado el concepto de igualdad. Así mismo, este concepto también ha variado en el sentido de ir desde la igualdad de trato, la que requiere tratar a mujeres y hombres del mismo modo, a la igualdad de oportunidades, que introduce la dimensión de compensar desigualdades, por medio de

las acciones positivas, que atacan los efectos, hasta llegar a una estrategia que ataque las causas de esa desigualdad como es el *mainstreaming* de género.

Con el objetivo de eliminar los obstáculos, las políticas específicas de igualdad han acudido a las acciones positivas definidas por el comité para la igualdad del Consejo de Europa como: *"Las estrategias destinadas a establecer la igualdad de oportunidades, por medio de unas medidas que permitan contrastar o corregir aquellas discriminaciones que son el resultado de prácticas o sistemas sociales"*.

Aplicada esta estrategia tanto en el ámbito del empleo como en los ámbitos sociales y políticos, en los que las desigualdades entre hombres y mujeres ha hecho necesaria su actuación, se pudo comprobar la existencia del "techo de cristal" que limita el acceso de las mujeres a las posiciones de poder social, político, económico y cultural.

Así es como, tras dos décadas poniéndolas en práctica, se han detectado problemas en las mismas, entre ellas:

- Las políticas específicamente dirigidas a las mujeres adolecen de una cierta invisibilidad social, se trata de políticas sectoriales, sin considerar que la desigualdad de género no es un problema sólo de mujeres sino de toda la sociedad, por lo que resulta complicado trasladar los mismos a la conciencia social generalizada, aunque a corto plazo hayan tenido cierto efecto concreto.

- Tienden a tratar los efectos de la desigualdad, pero no profundiza tanto en las causas de la misma. En muchos casos, carecen de una perspectiva integral que contemple las distintas situaciones a modificar desde una perspectiva lo suficientemente amplia. Las medidas van dirigidas a la participación y la inclusión de las mujeres en ámbitos en las que estaban infrarepresentadas, sin cuestionar las estructuras sociales que impiden su participación.

- Son políticas insuficientes para abordar el cambio estructural necesario a fin de eliminar las desigualdades entre hombres y mujeres.

Por todo ello, con la intención de avanzar en el camino de la igualdad de género y en la búsqueda de una comprensión mas profunda, completa y eficaz del problema, nació la Estrategia del *Mainstreaming* de género, con la finalidad de lograr la igualdad real entre hombres y mujeres, una vez constatada la insuficiencia de las políticas específicas de igualdad.

Como sabemos, la sociedad española ha ido evolucionado con el paso del tiempo partiendo de una situación en donde no existía ninguna garantía legal ni derechos adquiridos para las mujeres, a una situación en donde el derecho a la igualdad (de iure) está recogido y reconocido constitucionalmente. En paralelo a estos cambios, las formas de hacer política en materia de igualdad también han cambiado: de la acción positiva aislada se ha pasado al plan de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Con un importante retraso, se está accediendo, de forma tímida e incluso errática en

ocasiones, al *mainstreaming* de género, que supone la incorporación de la perspectiva de género en todas las facetas de la vida social, política, cultural y económica de un país y, en este sentido, camina la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Esta importante Ley recoge una serie de normas tendentes a alcanzar la igualdad efectiva de mujeres y hombres, mediante un enfoque transversal, debido a una perspectiva integral e integrada de la aplicación del principio de igualdad que incide sobre múltiples esferas: políticas, sociales, económicas y culturales.

Su art. 15 establece la transversalidad del concepto de igualdad de trato entre mujeres y hombres. Este artículo dice textualmente: *“El principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres informará, con carácter transversal, la actuación de los poderes públicos. Las administraciones públicas lo integrarán, de forma activa, en la adopción y ejecución de sus disposiciones normativas, en la definición y presupuestación de políticas públicas en todos los ámbitos y en el desarrollo del conjunto de todas sus actividades”*.

Pero, a pesar de que una Ley Orgánica consagra este derecho, la realidad es que su aplicación por las distintas Administraciones e instituciones de nuestra Comunidad está siendo difícil.

En primer lugar, carecemos de datos estadísticos sobre la situación actual de las mujeres y sobre las relaciones de género, a fin de evaluar cuál ha sido el impacto de la aplicación de la mencionada Ley desde su entrada en vigor. Para esta institución sería un paso importante y un compromiso real de visibilizar la situación de las mujeres en el marco de la Comunidad Valenciana, y comprobar así los déficits y carencias que obstaculizan la efectiva y real igualdad entre mujeres y hombres.

En todos los informes que nos han remitido, comprobamos un esfuerzo de las distintas Instituciones y Administraciones tendente a realizar acciones positivas, medidas concretas, o planes, a fin de equilibrar la desigualdad entre mujeres y hombres. Sin embargo, no comprobamos políticas transversales de género en ninguna de ellas.

En el sistema educativo, área especialmente sensible y decisiva respecto del necesario cambio cultural, la disyuntiva de si añadir una asignatura sobre el género en los planes de estudio o aplicar el principio de transversalidad en todas las áreas del conocimiento, en todos los módulos o asignaturas sin atacar el fondo de la cuestión, dificulta un avance en la igualdad.

El conocimiento del paradigma científico-feminista es imprescindible, aunque se mantiene invisible para la comunidad académica, para analizar las causas de la desigualdad, para crear perfiles docentes, investigadores, etc., que puedan profundizar en el entramado androcéntrico cuyos paradigmas para estudiar cualquier ciencia jamás se ha ocupado de explicar las causas por las que la mitad de la población padece desigualdad frente a la otra mitad.

En el área de cultura, una vez más, se comprueba esa situación de desigualdad que continúa existiendo, y el dato mas llamativo es la ausencia de mujeres en proporción a los hombres en teatro, cine, literatura, cátedras universitarias, etc.

Lo cierto es que para que se produzca un cambio significativo, tanto en éstas como en otras áreas y sectores, la cuestión se centra en que los programas, planes o actuaciones se realicen desde la perspectiva de género y con criterios de evaluación.

Queremos significar que la discriminación entre mujeres y hombres contraviene lo establecido en el ordenamiento jurídico, entre ellas:

- El art. 14 de la Constitución, que consagra el principio de no discriminación por razón de sexo.
- El art. 9.2 de la Constitución que obliga a los poderes públicos a promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sea real y efectiva .
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 1/2004, de Protección Integral contra la Violencia de Género, en concreto, Título I, Capítulo I, dedicado a las medidas en el ámbito educativo.
- El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, que consagra en su art. 10 el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la sociedad.
- La ley 9/2003, de 2 de abril, para la igualdad entre Mujeres y hombres de la Comunidad Valenciana, art. 9: Promoción en la Universidad de la igualdad de oportunidades.
- Plan de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres 2006-2009 de la Comunidad Valenciana, al establecer entre sus objetivos, incorporar la transversalidad de género en las políticas de acción positiva de la Administración valenciana, así como en las estructuras organizativas de los poderes públicos y en la normativa que desarrolle la Generalitat.
- También todos aquellos pactos, tratados y convenios internacionales que reconocen el derecho a la igualdad entre Mujeres y Hombres, especialmente la Convención de Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer del año 1979.
- El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, realizado en Nueva York en diciembre de año 1976.
- Las dos conferencias mundiales de mujeres, Nairobi 1985 y Beijing 1995.

- En cuanto a la normativa europea, especial referencia a la Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de diciembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales y a las condiciones de trabajo.
- Resolución del Parlamento Europeo, de 10 de marzo de 2009, sobre igualdad de trato y de acceso de hombres y mujeres en las artes del espectáculo.
- Resolución del Parlamento Europeo, de 25 de febrero de 2010, sobre Pekin+15- Plataforma de acción de Naciones Unidas para la Igualdad de Género.
- Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, de 10 de diciembre de 2000.

Como ya hemos dejado expuesto, a la vista de los informes solicitados por el Síndic de Greuges y la respuesta de las diferentes Instituciones y Administraciones a las que hemos consultado, y una vez apreciados los esfuerzos realizados, sin embargo, se constata un déficit tan importante como es la ausencia de transversalidad de género necesaria para acudir a las causas de la desigualdad, ya que sólo se interviene en los efectos. Por esta razón, se repite una situación en la que no se produce un avance significativo en el campo de la igualdad entre mujeres y hombres.

Así pues, con la finalidad de atender a los principios y derechos reconocidos en la Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, con el objetivo de optimizar los esfuerzos y recursos, tanto humanos como materiales al servicio del derecho fundamental a la igualdad, efectuamos las siguientes recomendaciones a las Universidades Públicas de la Comunidad Valenciana y a las Consellerías de Educación y Cultura:

1º.- Realizar un informe crítico del impacto, respecto de la Igualdad, conseguido con las políticas públicas aplicadas hasta el momento en las diferentes áreas en las que interviene cada Institución o Administración.

2º.- Convenir que es imprescindible, si queremos utilizar los recursos existentes en aras de mejorar nuestra sociedad, tener en cuenta dos cuestiones sin las cuales las políticas aplicadas en la actualidad se diluyen y obtienen escasísimos resultados (diferencia salarial, incompatibilidad entre la vida laboral y familiar, violencia de género, déficit de mujeres en todos los espacios públicos, etc.), a saber:

- a) Introducir en todas las áreas, sectores e Instituciones, la transversalidad de género y contar para ello con el informe de expertas en “*mainstreaming*” como ha dado en llamarse a nivel internacional.
- b) Aplicar un sistema de evaluación en todos los sectores a fin de comprobar la eficacia real de las políticas y programas adoptados.

Acordamos la finalización de nuestra intervención, al haber sido aceptadas nuestras recomendaciones por las Universidades Públicas de la Comunidad Valenciana y las Consellerías de Educación y Cultura.

## **2. Puntos de Encuentro**

Como en años anteriores, hemos tenido ocasión de investigar el funcionamiento de los puntos de encuentro. Fundamentalmente, las personas que se dirigen a esta Institución se siguen quejando del trato recibido por los y las profesionales adscritos a los mismos, así como de los informes emitidos por tales profesionales.

En este sentido, y como ejemplo, la autora de la queja nº 117859 nos manifestaba que era usuaria del Punto de Encuentro Familiar (PEF) de Valencia, como consecuencia de la sentencia judicial que obliga a realizar las visitas tuteladas de sus dos hijas menores con el padre, en el que alegaba los problemas que desde hace tiempo tiene con el PEF.

En concreto, nos hacía referencia a los problemas que surgieron en el momento en que se estableció un nuevo régimen de visitas, lo que supuso que las menores tenían que salir con el padre del centro, cuestión a las que las pequeñas se negaban de forma radical.

A partir de ese momento, según relataba la interesada, el PEF determinó que la única responsable de la actitud de las menores para con el padre era ella, y que así se lo manifestó el personal que trabaja en el mismo.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Valencia, quien nos comunicó las actuaciones realizadas en lo referente 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.

Consideramos que gran parte de la problemática planteada en el escrito de queja deviene de la resolución judicial que obliga a realizar las visitas de las menores con el padre, y en este punto, esta Institución, por razones legales, no puede entrar a valorar ni las resoluciones judiciales ni aquellos documentos incorporados al procedimiento judicial. Señalando, a la vez, nuestra falta de competencia para analizar y valorar los informes psicológicos o de peritaje que realizan los profesionales adscritos a los Puntos de Encuentro.

Pero al margen de esas limitaciones, lo cierto es que la interesada alegaba su malestar psicológico y emocional, la soledad y la desprotección para sus hijas ante la falta de comprensión por parte del personal del centro, al hacerla responsable de la negativa de las menores a marcharse con su padre.

Ante esta situación, nos pronunciamos en nuestra resolución indicando la necesidad de que el personal que trabaja en estos centros atiendan a las usuarias con la sensibilidad que se requiere para tratar asuntos tan delicados, donde los conflictos familiares están presentes en su vida diaria, angustian e influyen directamente en los afectos y las emociones. Y además, todo ello repercute psicológicamente en los/las menores de la manera más negativa y menos previsible.

Teniendo en cuenta lo difícil de su cometido es por lo que, a la vista de los resultados, consideramos que la preparación en estas materias requiere unos conocimientos específicos con el fin de que los y las profesionales puedan utilizar las claves que ayuden a reducir el conflicto.

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, todavía más si cabe, para los usuarios y usuarias en un lugar de mayor sufrimiento e incompreensión del que ya tienen por razones de conflictividad familiar.

La obligación de estos centros no sólo es 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 sólo 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 judiciales 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, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia 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 con 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.

El Ayuntamiento de Valencia nos comunicó que la aceptación de nuestra recomendación se postergaba a la decisión que se adoptara en la próxima Comisión de Seguimiento del PEF, ya que éste es el órgano de gobierno de este centro.

La mencionada reunión debía celebrarse en el mes de diciembre, sin embargo, al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la comunicación del del acuerdo adoptado en la mencionada comisión.

## **II. USO DEL VALENCIANO**

### **1. Introducción**

El número de quejas que en esta materia hemos tenido ocasión de analizar y estudiar en 2011 asciende a un total de 1.938, cantidad muy similar a las 2.045 quejas presentadas en 2010.

En general, hemos tenido ocasión de pronunciarnos y dictar resoluciones efectuando recomendaciones, sugerencias o recordatorio de deberes legales en numerosas quejas colectivas, y sin que esta Institución considere la existencia de un conflicto lingüístico en nuestra Comunidad, si bien es cierto que no puede desconocerse que la Ley de Uso y Enseñanza del valenciano instaba a las Administraciones Públicas a adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística instaurado por la Constitución Española, el Estatuto de Autonomía y la propia Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, que otorgaba un plazo de tres años para ello, plazo transcurrido en exceso, habida cuenta que la citada Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano entró en vigor hace más de 28 años, concretamente el 23 de noviembre de 1983.

La mayoría de las quejas vienen referidas, al igual que en ejercicios anteriores, a la exclusión del valenciano en páginas web institucionales, tanto de la Administración autonómica como local, y en las que, a menudo, tenemos que aceptar los argumentos

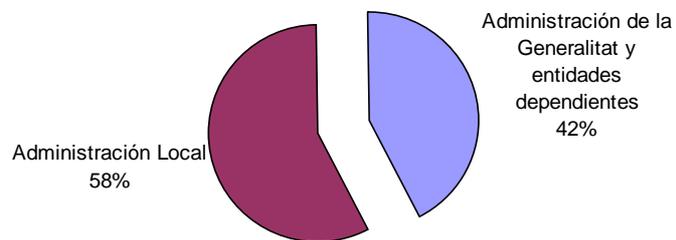
esgrimidos por las Administraciones afectadas cuando alegan la imposibilidad, en la actual coyuntura de crisis económica, de destinar partida presupuestaria alguna para adaptar los contenidos de sus respectivas páginas web al valenciano, e incluso de disponer de página web propia.

La exclusión del valenciano en la rotulación de servicios públicos o en formularios, impresos, modelos oficiales, campañas publicitarias institucionales que emiten las distintas Administraciones Públicas, también ha sido el eje central de numerosas quejas y, en menor medida, la denuncia de la inobservancia por la Administración Pública del derecho de los ciudadanos a dirigirse y relacionarse, en territorio de la Comunidad Valenciana, en la lengua elegida por los ciudadanos, ya sea ésta el valenciano o el castellano, y 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.

La totalidad de las resoluciones dictadas en esta materia no se transcriben literalmente en este apartado, sino que damos cuenta de las más significativas y nos remitimos a nuestra página web, donde están publicadas.

## 2. Uso del valenciano en cifras

Área de uso del valenciano	Quejas
Administración Local	1.121
Administración de la Generalitat y entidades dependientes	817
<b>Total área de uso del valenciano</b>	<b>1.938</b>



### **3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales**

A lo largo del presente año 2011 hemos dirigido numerosas resoluciones a la Administración Pública para que adopte las medidas necesarias, incluidas las presupuestarias, a fin de 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 supone, sobre todo, para los pequeños Ayuntamientos, no sólo la configuración de una página web, sino su adaptación al bilingüismo vigente, y, por lo tanto, comprendemos que esta tarea sea preterida ante necesidades de más urgente atención.

No obstante, y siendo la legislación vigente respecto al uso del valenciano clara y determinante, la exclusión del valenciano ha sido el núcleo central de numerosas quejas, entre ellas, las señaladas con los n.ºs. 1107999, 1107997 y acumuladas, 1107998, 106194, 109367, y en las que el Síndic de Greuges dictó resoluciones a diversas Administraciones para que, de conformidad con su disponibilidad presupuestaria, promoviesen las actuaciones necesarias para adaptar los contenidos de sus respectivas páginas web a la cooficialidad lingüística vigente, habida cuenta que la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano (LEUV), ya en su Preámbulo, señala la necesidad de recuperar el uso social y oficial del valenciano, definido como lengua histórica y propia de nuestro pueblo, y de superar la todavía desigualdad respecto del castellano.

La citada Ley, por lo demás, en su Título III, reconoce el derecho de todos los ciudadanos a ser informados por los medios de comunicación social tanto en valenciano como en castellano y a utilizar indistintamente las dos lenguas, y esta obligación, como no podía ser de otra manera, ha de extenderse a los nuevos medios de comunicación y a las nuevas realidades tecnológicas.

Las distintas Administraciones a las que nos hemos dirigido aceptaron, prácticamente en su totalidad, nuestras recomendaciones, si bien en numerosas ocasiones nos manifiestan como inasumible la confección, en estos momentos, de páginas web bilingües, y esta Institución, aún consciente de que los recursos de que disponen algunas Administraciones, sobre todo locales, son limitados y es preciso racionalizarlos, no puede desconocer que la legislación vigente respecto al uso del valenciano no admite interpretación alguna, y por ello, la Administración Pública Valenciana, tanto autonómica como local, está obligada a garantizar la normalización lingüística tal como se desprende del Estatuto de Autonomía al señalar que “deberá otorgar especial respeto y protección a la recuperación del valenciano”.

Y la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano no es otra cosa que el desarrollo normal de las previsiones contenidas en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía respecto al uso de nuestra lengua con el objetivo último de que no pueda prevalecer una lengua sobre otra de las cooficiales en la Comunidad Valenciana, y así viene haciéndolo saber el Síndic de Greuges.

#### **4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano**

La queja señalada con el nº 1100193 y acumuladas (a los meros efectos procedimentales y por guardar identidad de contenido), venía referida a la exclusión del valenciano en la rotulación viaria de un municipio alicantino de predominio lingüístico valenciano (según el art. 35 de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano), circunstancia ésta que los interesados consideraban una vulneración de la cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana.

La investigación que efectuamos en estas quejas concluyó con una resolución, que puede consultarse en toda su extensión en nuestra página web, en la que recomendábamos al Ayuntamiento de Denia que, en el ámbito de sus competencias y en futuros trabajos de rotulación viaria, activase los mecanismos necesarios para que esas rotulaciones contemplan el uso del valenciano con carácter preferente.

En idénticos términos nos pronunciamos en las quejas nº 1108909 y acumuladas, 1108553 y acumuladas, 1108317 y acumuladas, 1108310 y acumuladas, recordando a las distintas Corporaciones municipales que la Ley 6/1991 de la Generalitat, de 27 de marzo, regula la señalización de 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, la señalización de las vías de comunicación, las instalaciones y los servicios públicos en el ámbito de la Comunidad Valenciana, y todo ello, con el propósito de hacer efectiva la recuperación del valenciano en estos ámbitos.

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

Estos fundamentos legales fueron los argumentos de las resoluciones dictadas con ocasión de las quejas nºs. 1100700 y 1100045, entre otras, y que pueden consultarse visitando nuestra página web.

## **5. Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial en todos los procedimientos**

El derecho de los ciudadanos a solicitar que las comunicaciones practicadas por la Administración sean realizadas en la lengua cooficial solicitada, constituyó el objeto de la queja nº 1108838, en la que resultó evidente el derecho que le asistía, habida cuenta que las comunicaciones que le dirigió una oficina liquidadora de Novelda fueron en castellano, pese a haber manifestado expresamente que dichas comunicaciones se practicasen en valenciano, circunstancia ésta que el Síndic de Greuges consideró una limitación del derecho reconocido a los ciudadanos y, por tanto, una extralimitación no justificada en el diseño de políticas de normalización lingüística.

Consideramos que la Administración Pública debe encontrar, a la hora de elaborar las necesarias políticas de normalización lingüística, el punto justo de equilibrio entre las necesidades de fomentar y potenciar el uso del valenciano (social y oficialmente) y retornarlo a una situación de igualdad con el castellano, y garantizar los derechos lingüísticos de los valencianos, sea cual fuere su realidad idiomática. Un punto de equilibrio que en la mayoría de las veces entendemos se encontrará en la remisión de documentos bilingües, incluso con preferencia (a través de su ubicación en primer lugar, letra más grande o negrita, etc.) del valenciano, con la finalidad de alcanzar los citados objetivos de normalización lingüística.

En consecuencia, formulamos una sugerencia a la Conselleria de Hacienda y Administraciones Públicas para que adoptase las medidas necesarias a fin de garantizar, en todo caso, el respeto de los derechos lingüísticos de los valencianos en todos los procedimientos tributarios o en cualquier otra forma de relación con los administrados (siempre la lengua que éstos elijan, castellana o valenciana).

Idénticos fundamentos inspiraron las resoluciones de las quejas nºs. 1107305 y acumuladas, 1107718, 1102168 y acumuladas, entre otras, las cuales pueden consultarse íntegramente visitando nuestra página web.

## **6. Exclusión del valenciano en folletos, impresos y publicidad institucional**

La emisión de folletos impresos o publicidad institucional también fue objeto de algunas denuncias ante el Síndic de Greuges, tal y como se refleja en las quejas nºs. 1107730 y 1100191 y acumuladas, entre otras, y en la que se sugirió a la Conselleria de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua, y al Ayuntamiento de Alicante que adoptasen todas las medidas necesarias para que los formularios, modelos oficiales, actas, etc., fuesen redactadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana

## **7. Discriminación a ciudadanos valenciano-parlantes en servicios públicos**

La Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, señala en su art. 10 que, en territorio de la Comunidad Valenciana, todos los ciudadanos tienen derecho a dirigirse y a relacionarse con la Generalitat, los entes locales y el resto de entidades de carácter público, en valenciano.

Y el art. 16 del mismo cuerpo legal, establece que, las empresas de carácter público, como también los servicios públicos dependientes directamente de la Administración, han de garantizar que sus trabajadores con relación directa con el público tengan el conocimiento suficiente de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado.

De ahí que, con ocasión de las quejas referenciadas con los n.ºs. 1100045 y 105524, el Síndic de Greuges emitiera sendos recordatorios de deberes legales a la Conselleria de Sanidad basándose en los fundamentos jurídicos arriba mencionados y que aparecen publicados en nuestra página web en toda su extensión.

## **8. Otros aspectos del uso del valenciano**

En la queja n.º 1100040 y acumuladas, numerosas personas se dirigieron al Síndic de Greuges interesando su mediación para que las series de televisión que habitualmente emite Canal 9, dobladas al castellano, fueran emitidas en valenciano al igual que sucede en otros canales de otras televisiones autonómicas.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, y basándonos en la obligación legal de Radio Televisión Valenciana (RTVV) de promover y difundir la lengua propia de los valencianos, el Síndic de Greuges emitió una resolución, cuyos términos literales pueden consultarse en nuestra página web, y en la que sugerimos a RTVV que, según su disponibilidad presupuestaria, arbitrarse las medidas necesarias para aumentar progresivamente la programación y formatos televisivos en valenciano.

Idénticos pronunciamientos formulamos en la resolución con la que concluimos la queja n.º 107524, en la que su promotor interesaba que, en determinados programas de debate, utilizasen el valenciano como lengua vehicular.

Finalmente, en la queja n.º 105501, formulada por una asociación que agrupa a actores y directores de doblaje y que habían visto disminuir el presupuesto que RTVV, dedicaba al doblaje en valenciano, sugerimos a RTVV que arbitrarse todas las medidas necesarias para mantener la relación contractual con los estudios de doblaje y sonorización (integrados por actores, directores, traductores, adaptadores de texto, técnicos de sonido, etc.) con el objetivo de que la reducción presupuestaria prevista en los Presupuestos de la Generalitat no mermase la promoción del valenciano a través de los medios de comunicación públicos ni supusiera la desaparición de un colectivo de vital importancia para la difusión del valenciano y la recuperación de nuestra lengua.

En definitiva, el Síndic de Greuges viene haciendo hincapié, año tras año, en la obligación de la Administración Pública Valenciana de fomentar en todos los ámbitos el uso del valenciano, fundamentalmente, en el ámbito administrativo, tal y como señala la legislación vigente a la que venimos haciendo referencia y como se reiteró el 1 de octubre de 2003 en Ares del Maestre.

### **III. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA**

#### **a) SERVICIOS SOCIALES**

##### **1. Introducción**

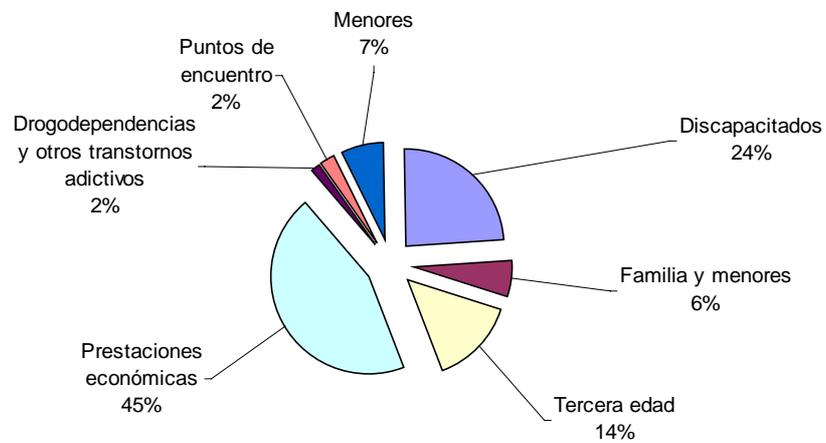
En materia de Servicios Sociales la ciudadanía planteó ante esta Institución en 2011 un total de 249 quejas, frente a las 212, 237, 204 y 186 quejas, presentadas en 2010, 2009, 2008 y 2007, respectivamente.

Del mismo modo, en materia de Servicios Sociales, se incoaron en 2011 un total de 10 (11 en 2010, 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

Área de Servicios Sociales	Quejas
Prestaciones económicas	111
Discapacitados	60
Tercera edad	35
Menores	18
Familia y menores	15
Puntos de encuentro	6
Drogodependencias y otros trastornos adictivos	4
<b>Total área de Servicios Sociales</b>	<b>249</b>



### 3. Personas con discapacidad

La práctica totalidad de las quejas presentadas en el sector de discapacidad han sido referidas a la demora en la emisión del certificado del Grado de Discapacidad.

Así, en la queja nº 1110525, se planteaba la demora en convalidar el grado de discapacidad que fue reconocido en otra Comunidad Autónoma, así como su disconformidad con el grado reconocido.

La interesada nos indica que por motivos familiares se trasladó a vivir a la Comunidad Valenciana solicitando revisión de su grado de discapacidad.

La Conselleria de Justicia y Bienestar Social nos indicaba, entre otra cuestiones, lo siguiente:

*“Como consta en su escrito, la interesada fue valorada en la Comunidad Andaluza obteniendo un grado de discapacidad del 50% con carácter permanente.*

*Por motivos familiares se trasladó a vivir a la Comunidad Valenciana. El 13/03/2009 solicitó revisión de su grado de discapacidad, fue valorada y se emitió el certificado de discapacidad el 27/01/2011 con carácter permanente, obteniendo un grado de discapacidad del 40%.*

*La demora en la remisión del certificado se debe a que el mismo, va acompañado de la tarjeta acreditativa de la condición de persona con discapacidad. Dichas tarjetas, se están elaborando e imprimiendo en centros de atención a personas con discapacidad, así como en los centros de Evaluación y orientación de Discapacitados. En caso de necesidad, el Centro de Evaluación correspondiente puede realizar un duplicado de la citada resolución.”*

Desde esta Institución, recordamos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que el incumplimiento de los plazos y la falta de cita y examen del interesado suponen la vulneración del ordenamiento jurídico. Por tanto, queda acreditado un retraso en la tramitación del expediente causando efectivos perjuicios a la persona interesada.

El incumplimiento reiterado de los plazos para resolver los expedientes de valoración del grado de minusvalía ha sido objeto de múltiples recomendaciones dictadas a consecuencia de escritos de queja e incluso de investigaciones realizadas de oficio. En este sentido, se ha señalado con reiteración extrema lo que a continuación exponemos.

La falta de cumplimiento de los plazos para resolver expedientes conlleva la inobservancia de la normativa aplicable al respecto. En efecto, se vulnera lo dispuesto en el 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 será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

La Orden de 19 de noviembre de 2001, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía en el ámbito de la Comunidad Valenciana, establece, en su art. 14, que el plazo máximo para la resolución del procedimiento para revisión del grado de minusvalía será de 6 meses, computándose a partir de la fecha del acuerdo de iniciación comunicado al interesado.

El art. 47 de la Ley 30/1992 establece que, la observancia de los plazos es obligatoria y su art. 41, igualmente, obliga a la adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de los procedimientos. Con independencia de que el art. 14.3 establece los efectos de la falta de resolución expresa (silencio administrativo), la Administración tiene obligación expresa de resolver, de conformidad con el artículo 42 de la Ley 30/1992.

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

El Síndic de Greuges recuerda a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que el reconocimiento de grado de discapacidad es la puerta de acceso a todas las políticas de apoyo a las personas discapacitadas, por lo que si éste no se emite o lo hace después de mucho tiempo, aquellas actuaciones serán estériles.

Por todos estos motivos, formulamos a la citada Conselleria las siguientes recomendaciones, encontrándonos a la espera de recibir la contestación sobre la aceptación o rechazo de las mismas:

- Que remita, de forma urgente e inmediata, la resolución recaída sobre la solicitud de revisión de grado de discapacidad presentado por la interesada al objeto de que, si así lo estimará procedente la interesada, se presente la correspondiente reclamación previa a la vía jurisdiccional por el nuevo grado de discapacidad reconocido.
- Que se extremen las medidas tendentes a evitar dilaciones en este tipo de procedimientos y resolverse en el menor tiempo posible y, en todo caso, dentro de los seis meses siguientes a la presentación de la solicitud.

Por otra parte, en la queja nº 1103949, la Federación de Asociaciones de Discapacitados Físicos de la Provincia de Alicante, nos planteaba las siguientes cuestiones:

- Se ha detectado graves deficiencias en el proceso de resolución de Certificado de Discapacidad, ya que se están produciendo, entre sus usuarios, demoras en la recepción del referido certificado de hasta 18-20 meses.

- Por la Conselleria de Justicia y Bienestar Social se está denegando el derecho a obtener la Tarjeta de Discapacidad a las personas con discapacidad reconocida igual o superior al 33%, por aplicación del Real decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, a los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado total, absoluta o gran invalidez.

Requerido el correspondiente informe a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, nos expuso lo siguiente:

*“(...) La dificultad y la demora se centra en “la valoración con cita”, ya que ha aumentado ostensiblemente el número de solicitudes en los últimos años y en muchas ocasiones no se puede valorar con la documentación aportada, escasa y poco precisa, por lo que es necesaria la valoración presencial para poder delimitar el grado de afectación que presenta el interesado. Aquellos expedientes que aportan toda la documentación de características clínicas que se indican en la solicitud son resueltos con mayor prontitud, dado que los informes técnicos presentados, permiten la valoración según el actual Baremo del RD 1971/1999. De ahí que, expedientes de noviembre y diciembre de 2010 hayan podido estar resueltos. Reseñar que al objeto de paliar los retrasos entre la valoración y la recepción del certificado y la tarjeta, se han establecido un sistema de emisión de duplicados que se ha puesto a disposición de los usuarios que lo han solicitado, habiéndose emitido 1.100 duplicados en los últimos 3 meses.*

*En cuanto a la denegación de la tarjeta de discapacidad a los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en grado total, absoluta o gran invalidez, según la Orden 3/2010, relativa a la Tarjeta acreditativa de la condición de persona con discapacidad, se establece que ésta es un documento que acredita, mediante un soporte físico y adecuado, la circunstancia que se concreta en la resolución y certificado de discapacidad expedida por la Dirección Territorial de la Conselleria. Dado que la condición de pensionista por incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez no es una homologación con la resolución y Certificado de Grado de Discapacidad según el RD 1971/1999, no son equiparables por los requisitos que se establecen en la orden 3/2010 para la obtención de la tarjeta de persona con discapacidad. No obstante, y para los supuestos de incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez, el RD 1414/2006, de 1 de diciembre, dice que se podrá acreditar el grado de discapacidad por medio de: a) Resolución del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) reconociendo la condición de pensionista por incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez. B) Resolución del Ministerio de Economía y Hacienda o del Ministerio de Defensa reconociendo una pensión de jubilación o retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad (...).”*

Desde esta Institución, recordamos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que el incumplimiento de los plazos y la falta de cita y examen del interesado suponen la vulneración del ordenamiento jurídico.

En cuanto a la denegación del derecho a obtener la Tarjeta de Discapacidad a las personas con discapacidad reconocida igual o superior al 33% por aplicación del Real Decreto 1414/2006, de 1 de diciembre, por el que se determina la consideración de persona con discapacidad a los efectos de la Ley 51/2003, a los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado total, absoluta o gran invalidez, se debe indicar que, aunque el citado RD establece como documento para acreditar un grado igual o superior al 33% la Resolución o Certificado expedido por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) u órgano competente de la Comunidad Autónoma (no citado en el informe de la Conselleria de Bienestar Social de fecha 17 de mayo de 2011), en el art. 2.1. del mismo texto legal se indica que “en ningún caso será exigible resolución o certificado del IMSERSO u órgano competente de la Comunidad Autónoma correspondiente para acreditar el grado igual al 33% de los pensionistas a que se hace referencia en los párrafos a) y b) del art. 1.2 de este decreto.”

Por tanto, si el grado reconocido fuera igual al 33% no sería emitido el Certificado de grado de discapacidad y, dada su vinculación, tampoco lo sería la Tarjeta Acreditativa de persona con discapacidad.

Sin embargo, cuando los pensionistas con incapacidad permanente en el grado total, absoluta o gran invalidez soliciten del IMSERSO u órgano competente de la Comunidad Autónoma correspondiente, el reconocimiento de un grado de discapacidad superior al 33%, le será de aplicación el baremo recogido en el Anexo 1 del RD 1971/1999, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía. Cuando en aplicación del citado baremo se le reconociera un grado superior al 33%, se emitirá el correspondiente Certificado de grado de discapacidad y, por tanto, se emitirá de oficio la Tarjeta Acreditativa de persona con discapacidad.

Por todo lo anteriormente expuesto, emitimos las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, las cuales fueron parcialmente aceptadas:

- Deben extremarse las medidas tendentes a evitar dilaciones en este tipo de procedimientos y resolverse en el menor tiempo posible y, en todo caso, dentro de los seis meses siguientes a la presentación de la solicitud.
  
- Adoptar las medidas necesarias para que las Tarjetas Acreditativas de condición de persona con discapacidad sean emitidas de oficio y simultáneamente al Certificado de reconocimiento de grado de discapacidad por la Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social competente, siempre en el plazo previsto de los seis meses siguientes a la presentación de la solicitud.

3. Adoptar las medidas necesarias para que sea emitida la Tarjeta Acreditativa de persona con discapacidad a los pensionistas con incapacidad permanente en el grado total, absoluta o gran invalidez que tengan reconocido un grado de discapacidad superior al 33% por el IMSERSO u órgano competente de la Comunidad Autónoma.

#### **4. Atención a la familia e infancia y juventud**

En la queja nº 1110261, presentada por una Institución que gestiona el programa de ejecución de medidas judiciales de menores en medio abierto, por acuerdo con la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, nos indicaba que dicha gestión es financiada por la Conselleria a través de la modalidad de subvenciones anuales.

La Entidad Nazaret nos informa en su queja que no ha percibido ningún pago correspondiente a la subvención otorgada por la Conselleria de Justicia y Bienestar Social para el ejercicio 2011, lo que puede provocar que *“en pocas fechas se vean imposibilitados de seguir prestando el servicio con las graves consecuencias que eso supondría para los menores sujetos a medidas”*.

Requerido el informe correspondiente, la Conselleria de Justicia y Bienestar Social nos informa en fecha 29 de septiembre de 2011 lo siguiente:

*“(...) que la ayuda concedida a la entidad en el presente ejercicio ha sido incrementada, respecto al ejercicio anterior, pasando de 251.350,89 euros a 253.350,89 euros. En cuanto a la reclamación de la entidad de no haber percibido cantidad alguna correspondiente al ejercicio 2011, señalar que sólo ha aportado una justificación por importe de 90.724,67 euros correspondiente al periodo de enero a abril de 2011. Esta justificación fue remitida por el Área de Justicia Juvenil y Prevención de la Violencia al Servicio de Gestión Económica y Presupuestaria (...)”*.

Comunicado el informe a la entidad autora de la queja, nos presentó las siguientes alegaciones :

*“(...) que, efectivamente, la ayuda concedida a la entidad se ha incrementado en 2.000 euros con respecto a 2010, pasando de 251.350,89 euros a 253.350,89 euros. Si bien no es menos cierto que en las justificaciones presentadas en los tres últimos ejercicios, 2008, 2009 y 2010, sólo por los conceptos que admite la Conselleria como justificables, les consta un déficit constatado de 105.981,83 euros a costa de Nazaret. Cantidad que hay que elevar hasta 348.190,22 euros al incluir la totalidad de conceptos de una contabilidad oficial, tales como amortizaciones, gastos financieros, generales, etc. (...) en cuanto a la aportación de justificación, nos sorprende que con fecha 29 de septiembre afirme el Sr. Conseller que sólo hemos aportado una justificación por importe de 90.724,67 euros, correspondiente al periodo enero a abril, cuando obra en su poder, la justificación correspondiente al periodo mayo a julio por importe de 68.558,86 euros (...) no nos cabe duda de que la primera justificación fuera tramitada por el Área de Justicia Juvenil y prevención de la violencia al Servicio de Gestión*

*Económica y presupuestaria, de que se haya tramitado la segunda, no tenemos constancia (...) adjuntan copia de la comunicación de la entidad de la resolución de subvención, insistiendo en que la fecha de la misma, 4 de abril de 2011, pone de manifiesto una vez más la inadecuación del sistema de subvención al provocar un vacío de tres meses (en esta ocasión) sin que las entidades tengan comunicación formal de si deben actuar o no en la aplicación de las medidas. Esta situación motivó la comunicación al Fiscal Jefe del Tribunal Superior de Justicia por parte del presidente de la asociación patronal a la que pertenece la entidad, y a la Dirección Territorial correspondiente, de la imposibilidad de iniciar ninguna medida hasta no disponer de los recursos mínimos imprescindibles (...)*”.

Así las cosas, como consideración general debe entenderse que las medidas judiciales en medio abierto constituyen la expresión máxima de la primacía del carácter educativo en la imposición de las medidas a menores infractores, impuestas por los Juzgados de Menores, en aplicación de la LO 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

Los datos estadísticos reflejados en la memoria de la Fiscalía General del Estado 2010 dan muestra de la gran relevancia que tienen estas medidas dentro del sistema penal juvenil en la Comunidad Valenciana. Así, las medidas de internamiento que en sus distintas modalidades han sido impuestas por los Juzgados de Menores en la Comunidad Valenciana ascendieron a 810 medidas, mientras que el número de medidas en medio abierto en sus distintas modalidades ascendió a 2.421 medidas.

Atendiendo a la normativa legal de aplicación, y a la información recabada en la presente queja, realizamos las siguientes consideraciones particulares:

1.- La modalidad de financiación del programa de ejecución de medidas judiciales de menores en medio abierto a través de convocatoria de Orden de subvención anual está generando, de forma sistemática, demoras en el cobro de las mismas por las entidades colaboradoras ( públicas y privadas sin ánimo de lucro).

Debe concluirse pues, como primera consideración, que el sistema de subvenciones anuales produce demoras muy importantes en el pago de las cantidades concedidas, lo que provoca falta de liquidez de la entidad y una dificultad objetiva para poder cumplir con el objeto de la subvención que no es otro que la ejecución de las medidas judiciales de menores en medio abierto.

2.- Por parte de la Entidad Nazaret se ha acreditado, con la aportación de escritos con registro de entrada en la Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social de Alicante, las justificaciones de gasto objeto de la subvención del programa de ejecuciones de medidas judiciales de menores en medio abierto, correspondiente a los periodos enero-marzo (registrado el 20 de abril 2011) modificaciones enero-marzo y abril (Registrado el 26 de mayo) mayo – julio (registrado el 15 de septiembre) y agosto – septiembre (registrado el 2 de noviembre).

3.- Por parte de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social se informa que se ha tramitado el pago de la primera justificación (enero- abril) al Servicio de Gestión Económica y Presupuestaria en fecha 13 de junio de 2011, aunque el referido pago no se ha hecho efectivo hasta la fecha. De la segunda justificación no se tiene constancia del estado de la tramitación ante el Servicio de Gestión Económica y Presupuestaria.

De lo indicado en los puntos anteriores, se deduce que la subvención otorgada a la Entidad Nazaret fue comunicada por la Conselleria de Justicia y Bienestar Social el 4 de abril de 2011. Que el 20 de abril se presentan por la Entidad Nazaret justificaciones correspondientes al periodo enero-marzo de 2011. Que periódicamente (meses mayo, septiembre y noviembre de 2011) la entidad Nazaret ha presentado justificaciones de los periodos correspondientes a meses vencidos. Que aunque la Conselleria de Justicia y Bienestar Social tramitó el pago de la primera justificación de la subvención en fecha 13 de junio de 2011, la entidad no ha percibido cantidad alguna de los gastos justificados.

4.- Ante tales dificultades, la Entidad Nazaret se ha adherido a la posición planteada en fecha 4 de noviembre de 2011, por la Asociación Profesional de Instituciones de Menores, de *“(...) no iniciar ninguna medida más hasta que no se disponga de los mínimos recursos imprescindibles. Para no infligir mayor perjuicio a los menores, se mantendrá la aplicación de las medidas ya iniciadas, continuando con el trabajo y seguimiento de los mismos”*.

5.- Desde esa fecha, hasta el 16 de noviembre de 2011, la Entidad Nazaret ha devuelto a la Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social de Alicante diez medidas de medio abierto impuestas por los Juzgados de Menores y que habían sido remitidas por la Administración para su ejecución efectiva.

6.- Por parte de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social se ha procedido a encomendar la ejecución de las medidas indicadas en el punto anterior (no asumidas por la Entidad Nazaret) a la Fundación Diagrama, procediendo ésta a su ejecución efectiva.

7.- Debe darse especial relevancia al dato aportado por la Entidad Nazaret referido al número de medidas que, habiendo sido impuestas por los Juzgados de Menores y remitidas para su ejecución por la Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social, están pendientes de ejecución debido a *“insuficientes recursos de personal”*. Estas medidas ascienden a un número total de 70 y no han sido devueltas a la Dirección Territorial de Justicia y Bienestar Social de Alicante, sino que se encuentran a la espera de poder iniciarse cuando la dotación de personal lo permita o el personal actualmente subvencionado puedan asumir un nuevo caso. Por tanto, este problema de demora en el inicio de la ejecución de las medidas debe relacionarse con el establecimiento por parte de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social de un criterio homogéneo, para todas las entidades que colaboran en el programa, respecto de cuantas medidas pueden ser asumidas simultáneamente por un profesional (ratio número de medidas por educador).

8.- El establecimiento de un criterio homogéneo de desarrollo de las medidas ha de tener en cuenta la modalidad de las medidas, las características del menor, la fase de

intervención en la que se encuentra el menor, la disponibilidad de recursos en el contexto en el que desarrolla la medida y cualquier otro factor que pudiera incidir en la ejecución de la medida, como, por ejemplo, la dispersión geográfica de las medidas a ejecutar. Disponer de tales criterios permitiría a las entidades colaboradoras contar con un marco de mínimos en cuanto a la metodología de intervención, más allá de los procedimientos y contenidos, que de forma extensa ha desarrollado el Reglamento de desarrollo de la LO 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

9.- El esfuerzo realizado por la Conselleria de Justicia y Bienestar Social en la ampliación de la red de Entidades Colaboradoras y la indudable profesionalidad de todas y cada una de las citadas Entidades debe permitir el establecimiento de documentos metodológicos y de buenas prácticas que mejoren la calidad del programa y la atención educativa a los menores sujetos a medida judicial en medio abierto siempre en atención al principio de corresponsabilidad en la mejora del sistema.

Por todo ello, efectuamos las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, respecto de las cuales, al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación sobre su aceptación o rechazo:

- Realizar las actuaciones necesarias para proceder al pago inmediato de la subvención otorgada a la entidad Nazaret Fundación Padre Fontova, sj., en las cantidades ya justificadas por ésta, correspondientes al Programa de Medidas Judiciales en Medio Abierto para el ejercicio 2011.

- Establecer para la gestión de las medidas en medio abierto de reforma de menores mediante el sistema de concesión, conciertos plurianuales u otros de los sistemas de gestión de servicios públicos distintos a la subvención anual, de modo que la entidad encargada lo haga teniendo en cuenta los plazos y normas previstos en la Ley de Contratos del Sector Público, garantizando la estabilidad del servicio público a prestar. En todo caso, diferenciar la fórmula de financiación a Entidades Públicas locales y a Entidades Privadas sin ánimo de lucro, marcando como finalidad última el evitar las demoras en la resolución y pago de las cantidades acordadas.

- Establecer documentos metodológicos de mínimos de actuaciones a cumplir por todas las entidades colaboradoras en la ejecución de las medidas judiciales atendiendo a la modalidad de la medida, las características del menor, la fase de intervención en la que se encuentra el menor, actividades a realizar (directas con el menor, con otros recursos, con la familia, de planificación y evaluación) la disponibilidad de recursos en el contexto en el que desarrolla la medida y cualquier otro factor que pudiera incidir en la ejecución de la medida, como por ejemplo la dispersión geográfica de las medidas a ejecutar.

- En base a los documentos indicados en el punto anterior, establecer las ratios de personal necesario para la atención a un determinado número de menores. El número de menores podría establecerse dentro de una horquilla que incluyera los criterios anteriormente indicados.

- Atendiendo al número de profesionales que se consideraran necesarios, en aplicación de lo indicado en el punto anterior, asegurar a las Entidades colaboradoras la necesaria dotación económica para un desarrollo eficiente del programa de medidas judiciales en medio abierto.

De igual forma, sugerimos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que al objeto de maximizar la experiencia y profesionalidad de las Entidades implicadas en el programa de medidas judiciales en medio abierto (Entidades públicas, Entidades Públicas locales colaboradoras, Entidades privadas sin ánimo de lucro colaboradoras, etc.) se constituyan grupos de mejora que permitan la revisión y evaluación continua del programa de medidas judiciales en medio abierto, fomentando la colaboración e implicación de todos los agentes que intervienen en las mismas.

Por otra parte, la Asociación Profesional de Instituciones de Menores (APIME), presentó la queja nº 108366 relatándonos 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 Conselleria de Bienestar Social.

La asociación autora de la queja expresa su disconformidad 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 impide el pago anticipado y vulnerando derechos fundamentales, al prohibir expresamente la Constitución la actuación arbitraria de la Administración.

Atendiendo a los informes emitidos y demás documentación obrante en el expediente, dirigimos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social las siguientes recomendaciones:

1. Proceda a retrotraer las actuaciones realizadas al momento previo al otorgamiento de audiencia al interesado, dando cumplimiento exhaustivo a lo dispuesto en el artículo 26.2 del Decreto 51/1999, de 30 de marzo, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el reglamento que regula las normas a las que deben someterse los conciertos a realizar por la Administración de la Generalitat Valenciana con los centros de iniciativa social de titularidad privada y la base veintiséis de las Órdenes por las que se convocan las bases generales para las convocatorias públicas de conciertos para plazas asistenciales y de atención diurna para el periodo 2009-13.

2. Promueva las actuaciones necesarias para la unificación de criterios en cuanto a las formas de pago y justificación de los conciertos de plazas, de forma que se evite el trato desigual a las entidades privadas sin ánimo de lucro titulares de los centros concertados, en razón a las diferentes interpretaciones de las Intervenciones Delegadas de la Conselleria de Bienestar Social.

3. Realice las actuaciones necesarias para evitar retrasos en el cobro del concierto de plazas suscrito entre la Conselleria de Bienestar Social y entidades sin ánimo de lucro titulares de centros de protección de menores en la provincia de Alicante.

La Conselleria de Justicia y Bienestar Social aceptó las recomendaciones segunda y tercera.

## **5. Tercera Edad**

Como ya hemos dicho en el epígrafe del presente Informe anual relativo a la “*Situación general de la protección de los derechos y libertades en la Comunitat Valenciana*”, la gran mayoría de las quejas que afectan al sector de Tercera edad han sido referidas al reconocimiento de grado y nivel de dependencia y a las prestaciones que al mismo corresponden. Por tanto reflejamos algunas de las quejas más significativas que no han sido incorporadas en el apartado de dependencia.

Así, en la queja nº 1100900, se denunciaban problemas de convivencia en la residencia de tercera edad de Carlet.

La interesada manifiesta que la convivencia en el centro en el que reside, Residencia de Tercera Edad de Carlet, viene siendo insostenible debido a la conducta de otro residente. Ha solicitado la intervención de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, sin que hasta la fecha se hayan adoptado las medidas oportunas para normalizar la convivencia en el referido centro.

Por su parte, la Conselleria de Justicia y Bienestar Social nos informa que “*(...) por parte de la Conselleria realizan las intervenciones procedentes en aquellas situaciones en donde aparecen dificultades en la relación entre beneficiarios, en centros residenciales de personas mayores dependientes. Inicialmente, la intervención corresponde a los profesionales que trabajan en el centro y que se ocupan del bienestar de los atendidos en las áreas médica, psicológica y social. En muchas ocasiones, se realizan trabajos de mediación por parte de estos profesionales, o de otros trabajadores de los mismos centros, para facilitar las buenas relaciones y el entendimiento común. Cuando a pesar de los esfuerzos realizados no se logra el establecimiento de buenas relaciones, o de las conductas o los hechos acaecidos se desprende el inicio de expedientes, se procede a su tramitación conforme a lo dispuesto en la Orden de 20 de diciembre de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el Estatuto de los Usuarios de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores. Por último, informarle que, en relación con las persona citadas en las quejas de referencia, se han adoptado las medidas oportunas consideradas por esta Conselleria (...)*”.

A la vista de las actuaciones emprendidas por la citada Conselleria, acordamos la finalización de nuestras investigaciones y el archivo del expediente de queja.

De otro lado, en la queja nº 1108898, se denunciaba la calidad de las comidas del programa Menjar a Casa.

Por su parte, la Conselleria de Justicia y Bienestar Social nos remitió un informe en el que se detallan los controles de calidad y criterios nutricionales seguidos por la empresa responsable del servicio.

A la vista de lo informado por la citada Conselleria, dimos por concluida nuestra investigación.

## **6. Prestaciones económicas**

La mayor parte de las quejas presentadas ante el Síndic de Greuges en materia de prestaciones económicas se han referido a la demora en la resolución y/o pago de las prestaciones de Renta Garantizada de Ciudadanía.

Así, en la queja nº 1100876, la persona afectada nos contaba que presentó solicitud de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía con fecha 28 de junio de 2010, no habiendo recibido por parte de la Conselleria de Bienestar Social respuesta a dicha solicitud.

En su informe, la citada Conselleria nos informa que el expediente se encontraba con propuesta estimatoria de concesión, por lo que se está continuando la tramitación procedimental correspondiente.

Así las cosas, consideramos que debemos indicar que la Ley de Renta Garantizada 9/2007, de la Comunitat Valenciana, tiene como finalidad atender a personas o colectivos con grandes dificultades económicas y, con frecuencia, en situación de exclusión social.

El Legislador constituyente introdujo en el Texto Constitucional el derecho fundamental a la no discriminación, al establecer en su art. 14 la igualdad de los ciudadanos ante la ley, e impuso a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad e igualdad de los individuos y de los grupos en que se integran sean reales y efectivos, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, facilitando la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la vida política, económica cultural y social.

El Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana establece las competencias que corresponden a la Generalitat. Entre ellas, las de promover las condiciones para que los derechos sociales de los ciudadanos y ciudadanas valencianos sean objeto de una aplicación real y efectiva, estableciendo, del mismo modo, como uno de los principales ámbitos de actuación, la defensa integral de la familia.

Asimismo, el art. 15 de dicho Estatuto de Autonomía dispone explícitamente que, con el fin de combatir la pobreza y facilitar la inserción social, la Generalitat garantizará el derecho de los ciudadanos valencianos en estado de necesidad a la solidaridad y a una renta de ciudadanía en los términos previsto en la Ley.

En base a esto, la mencionada Ley 9/2007 es fruto del desarrollo de los textos mencionados, y consiste, tal y como viene a decir el propio preámbulo de la misma, en el logro de un nivel suficiente de bienestar de todos los ciudadanos y ciudadanas que mediante esta ley garantice las condiciones mínimas necesarias para la existencia de una igualdad en sentido material, más allá de las meras declaraciones formales de derechos. Dicho nivel de bienestar ha de ser la síntesis de varios factores conjugados: trabajo, vivienda digna, rentas familiares y protección social, entre otros.

Por ello, la Renta Garantizada de Ciudadanía se configura como un derecho a una prestación económica gestionada por la red pública de servicios sociales, de carácter universal, vinculada al compromiso de las personas destinatarias de promover de modo activo su inserción y cuya finalidad es prestar un apoyo económico que permita favorecer la inserción sociolaboral de las personas que carezcan de recursos suficientes para mantener un adecuado bienestar personal y familiar, atendiendo a los principios de igualdad, solidaridad y subsidiariedad.

Es evidente que los plazos para resolver este tipo de ayuda deben de ser lo más cortos posibles porque, en otro caso, la Ley perdería el sentido para el que fue creada, que es paliar la situación de necesidad extrema que padecen los ciudadanos y ciudadanas que se ven en algún momento de su vida con la carencia de medios de subsistencia, y cuya cuantía debe ser proporcional a los recursos económicos y cargas familiares de la persona beneficiaria.

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 supuesto, el retraso de la Conselleria en contestar ha superado con creces no sólo los plazos legales, sino también cualquier plazo razonable ante una prestación 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.

Por ello, recomendamos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que resolviera expresamente la solicitud presentada por el interesado y que, en situaciones como las analizadas anteriormente, proceda en los plazos legalmente establecidos en la Ley a resolver la solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía.

De igual forma, sugerimos a la citada Conselleria que proceda a revisar los procedimientos establecidos 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 los expedientes se ajuste a los plazos establecidos en la legislación específica.

La Conselleria de Justicia y Bienestar Social aceptó nuestra recomendación y, respecto a la sugerencia, nos informó que tiene previsto hacer una simplificación del procedimiento de la Renta Garantizada de Ciudadanía.

Por otra parte, abordamos a continuación la problemática constituida por las demoras en la renovación de las prestaciones de Renta Garantizada de Ciudadanía que ya habían sido reconocidas.

Así, la autora de la queja nº 110029, en septiembre de 2010 solicitó la renovación de la prestación de la Renta Garantizada de Ciudadanía de la que venía siendo perceptora hasta ese momento, sin que hasta la fecha de la queja hubiera recaído resolución respecto de la misma.

Según informe de la Conselleria de Bienestar Social de fecha 8 de febrero de 2011, la solicitud presentada por la autora de la queja cuenta con propuesta estimatoria de concesión, por lo que se está continuando la tramitación procedimental correspondiente.

Desde el Síndic de Greuges, recomendamos a la citada Conselleria que, sin más dilación, proceda a la resolución y pago de la prestación económica de Renta Garantizada de Ciudadanía reconocida a favor de la interesada.

De igual forma, y con carácter general, sugerimos que se proceda a revisar los procedimientos establecidos 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 los expedientes se ajuste a los plazos establecidos en la legislación específica.

Del mismo modo que en la queja anterior, la Conselleria de Justicia y Bienestar Social aceptó nuestra recomendación y, respecto a la sugerencia, nos informó que tiene previsto hacer una simplificación del procedimiento de la Renta Garantizada de Ciudadanía.

Por otra parte, la autora de la queja nº 1108974, nos relató que *“(...) en enero de 2010 presentó solicitud de renovación de la prestación de la Renta Garantizada de Ciudadanía, que le fue concedida, inicialmente, hasta diciembre de 2010; la solicitud de renovación pretendió realizarla en noviembre de 2010, con anterioridad a la finalización del período de vigencia concedido, pero, según la interesada, no le fue aceptada la solicitud indicándosele que debía presentarla a partir de enero de 2011 (como así hizo). Según Resolución de la Dirección Territorial de Bienestar Social de Valencia de fecha 31 de marzo de 2011, se le concedió la renovación de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía por un periodo de seis meses desde febrero de 2011 hasta julio de 2011, produciéndose una interrupción en la percepción de la prestación de un mes (enero de 2011)”*.

Requerido el correspondiente informe a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, nos indica que “(...) la base Quinta de la Orden de 31 de julio de 2008 de Renta Garantizada de Ciudadanía, por la que se regulan las bases de convocatoria de este tipo de prestación, señala que los efectos económicos de la Renta Garantizada de Ciudadanía para la unidad familiar, serán desde el primer día del mes siguiente a la fecha de la presentación de la solicitud en el registro correspondiente. Por lo tanto, al haber presentado su solicitud de renovación el 26 de enero de 2011 necesariamente los efectos económicos de la prestación deberán producirse el 1 de febrero de 2011.”

En la resolución de este expediente, tuvimos en cuenta las siguientes consideraciones particulares.

Si bien es cierto que la presentación de la solicitud de renovación la realiza la interesada en el mes de enero de 2011, lo hace en esta fecha en razón de las indicaciones recibidas desde su Ayuntamiento.

En todo caso, la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía se considera única, si bien concedida por periodos. Por este motivo, la primera resolución estimatoria se entenderá como concesión de la prestación y las siguientes como renovaciones de la misma, aunque sean discontinuas en el tiempo (art. 15.6 de la Ley 9/2007).

En el caso que nos ocupa, la discontinuidad es de un mes, enero de 2011, motivada, exclusivamente, en la fecha de presentación de la solicitud y no en la existencia de razones técnicas que aconsejaran la interrupción. De hecho, la renovación concedida tiene fecha de febrero de 2011.

Teniendo en cuenta que al Ayuntamiento de residencia de la solicitante le corresponde la elaboración y supervisión del Plan Familiar de Inserción (art. 8 de la Ley 9/2007), debería haber promovido la renovación sin interrupción en el tiempo, toda vez que no parece existir razones técnicas que aconsejaran la interrupción.

No obstante lo anterior, la Conselleria de Justicia y Bienestar Social no aceptó nuestra recomendación consistente en que, sin más dilación, proceda a la resolución y pago de la prestación económica de Renta Garantizada de Ciudadanía reconocida a favor de la interesada con efectos de enero de 2011 y hasta el mes de junio de 2011.

Por último, en este apartado de prestaciones económicas, queremos hacer especial referencia a al queja nº 1107838, en la que un ciudadano expone que se le ha requerido para percibir la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía una contraprestación consistente en realización de trabajos para el Ayuntamiento de Jérica, efectuando diversos oficios como vigilante de colegio, conserje del museo municipal, oficina de turismo, barrer y limpiar las calles de la población, lo que ha venido realizando bajo instrucciones de la Alcaldía durante diez horas semanales.

Dichos trabajos le eran exigidos por el Ayuntamiento de Jérica como contraprestación por la Renta Garantizada de Ciudadanía. La citada ayuda económica tenía como finalidad prestar un apoyo económico que le facilitara la inserción socio-laboral e iba vinculada a su compromiso de buscar trabajo y realizar los cursos que a tal efecto se le exigieran, por lo que los trabajos realizados por exigencia del Ayuntamiento de Jérica le han dificultado la búsqueda de empleo.

El interesado solicitó aclaración a la Dirección Territorial de Bienestar Social de Castellón, en relación a la obligación de realizar trabajos para el Ayuntamiento de Jérica con cargo a la Renta Garantizada de Ciudadanía.

La Dirección Territorial de Bienestar Social emitió respuesta al interesado remitiendo a la normativa reguladora de la Renta Garantizada de Ciudadanía y que, para cualquier otra aclaración, se pusiera en contacto con la Trabajadora Social del Ayuntamiento de Jérica.

En los informes del Ayuntamiento de Jérica remitidos a esta Institución, se indica lo siguiente:

*“(...) el interesado estuvo percibiendo la Prestación Económica Reglada durante once mensualidades en los años 2006 y 2007, compaginando esta prestación con su participación en programas del Servef durante los meses de verano. En Noviembre de 2008, se solicitó la Renta Garantizada de Ciudadanía, siéndole concedida e igualmente compaginó con los trabajos del Servef durante el verano de 2008. Para que los demás vecinos comprobaran que en cierto modo se “ganaba” esa ayuda, es por lo que se pensó en que se le viera, de alguna manera, desempeñando una labor en beneficio de la comunidad (unas veces barriendo, otras en el colegio o en el museo), no realmente por lo que hacía, sino, como se ha dicho anteriormente, para garantizar al resto de vecinos - necesitados como él- que se estaba, de alguna manera, ganando esa subvención.”*

Como ampliación del informe, se requirió al Ayuntamiento de Jérica que remitiera a esta Institución el Plan de Inserción Familiar y el Plan de Inserción Laboral firmado por el beneficiario y que consta en el expediente de solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía.

Recibido el informe anteriormente indicado, pudimos comprobar que *“(...) el ciudadano dejó de percibir, en febrero de 2011, la Renta Garantizada de Ciudadanía al empezar a percibir la Renta Activa de Inserción (RAI) gestionada por el INEM. La RAI fue resuelta en marzo de 2011 y con una duración hasta febrero de 2012. En el Plan Familiar de Inserción consta como propuesta de intervención: Incorporación al trabajo/ búsqueda activa/ participación en programa comunitario y como Actuaciones básicas: mantenimiento como demandante de empleo en el SERVEF y Participación en el programa comunitario del Ayuntamiento de Jérica. El compromiso de aceptación del referido Plan Familiar de Inserción fue firmado por el beneficiario en fecha 6 de noviembre de 2008. No consta en documentación del expediente el Plan de Inserción Laboral (...).”*

Partiendo de estos hechos, queremos destacar que la Renta Garantizada de Ciudadanía se configura como un derecho a una prestación económica gestionada por la red pública de servicios sociales, de carácter universal, vinculada al compromiso de los destinatarios de promover de modo activo su inserción socio-laboral.

La Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana, establece los requisitos para tener derecho a dicha prestación; requisitos objetivos referidos a nacionalidad, residencia, empadronamiento, ingresos, situación laboral, etc. y requisitos específicos para cada caso, que se plasmarán en el Plan de Inserción Familiar, con carácter previo a la concesión de la prestación y, por tanto, del reconocimiento del derecho.

En el caso que nos ocupa, el interesado reunía los requisitos objetivos y de Plan Familiar de Inserción (PFI) exigidos para tener reconocido el derecho a percibir la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía.

En el Plan Familiar de Inserción consta firmado por el beneficiario el documento de compromiso de aceptación de los términos del mismo, apareciendo como programa de inserción la “participación en programa comunitario”. No se especifica en el PFI el contenido del “programa comunitario”, condición necesaria para que el beneficiario hubiera dado su consentimiento a las tareas que posteriormente se le encomendaron por el Ayuntamiento de Jérica.

No consta en el expediente el Plan de Inserción Laboral, que debiera haber sido elaborado con posterioridad al reconocimiento del derecho a percibir la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía por la Comisión Mixta, integrada por representantes de los servicios sociales y de empleo correspondientes, y que debería haber sido integrado en el Plan familiar de Inserción.

Del informe del Ayuntamiento de Jérica se desprende que las tareas encomendadas al beneficiario tenían por objetivo “(...) *que el resto de vecinos comprobaran que en cierto modo se ganaba esa ayuda, es por lo que se pensó en que se le viera, de alguna manera, desempeñando una labor en beneficio de la comunidad (unas veces barriendo, otras en el colegio o en el museo)*”, cuando el verdadero objetivo del desarrollo de programas comunitarios o de cualquier otra actuación básica previsto en el PFI debe ser el conseguir la plena autonomía personal, familiar, económica y social.

Las obligaciones previstas en la Ley para los beneficiarios de la Renta Garantizada de Ciudadanía se refieren al cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan Familiar de Inserción y en el Plan de Inserción Laboral diseñados con la finalidad de conseguir la inserción social y/o laboral, y no a tareas previstas como contraprestación a la percepción de la prestación económica.

Por todo ello, concluimos que no es ajustado a la norma el que, por parte del Ayuntamiento de Jérica, se imponga la obligación de realizar trabajos para el citado

Consistorio como contraprestación a la percepción de la Renta Garantizada de Ciudadanía.

Esta Institución no pudo pronunciarse, por razón competencial, respecto de los asuntos referidos por el interesado sobre posible derecho a percepción económica por los trabajos realizados y valoración del contenido de los informes emitidos por el Ayuntamiento de Jérica, que, en todo caso, deberán dirimirse en sede judicial si procediera a interponerse denuncia ante la misma.

Atendiendo a todo lo indicado, y referido tanto al caso que nos ocupa como al del resto de posibles personas beneficiarias de la Renta Garantizada de Ciudadanía, formulamos al Ayuntamiento de Jérica las siguientes recomendaciones:

- Las actividades contenidas en el Plan Familiar de Inserción y en el Plan de Inserción Laboral tengan por finalidad la inserción social y/o laboral del beneficiario y, en ningún caso, se conciban como una contraprestación por la prestación económica recibida.
- Requerir a la Dirección Territorial competente, la elaboración, por parte de la Comisión Mixta de Renta Garantizada de Ciudadanía, del Plan de Inserción Laboral de los beneficiarios, con el objetivo de promover de forma activa su inserción socio-laboral.
- En la redacción dada al Plan Familiar de Inserción que se elabore para solicitantes de Renta Garantizada de Ciudadanía se concreten los contenidos de las actividades a realizar por los beneficiarios.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación municipal sobre la aceptación o el rechazo de estas recomendaciones.

## **b) ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA**

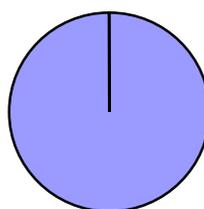
### **1. Introducción**

En materia de atención socio-sanitaria, las personas afectadas plantearon ante esta Institución un total de 1.254 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

Área de atención sociosanitaria	Quejas
Atención a la Dependencia	1.254
<b>Total área de atención sociosanitaria</b>	<b>1.254</b>



Atención a la  
Dependencia  
100%

## **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 Comunitat Valenciana es de destacar en este último año el Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas en situación de dependencia, y que deroga el Decreto 171/2007, de 28 de septiembre, del Consell.

A su vez, se ha aprobado la Orden 5/2011, de 6 de junio de la Conselleria de Bienestar Social, de modificación de los artículos 4 y concordantes de la Orden de 5 de diciembre de 2007, por la cual se regulan los requisitos y condiciones de acceso a las ayudas económicas del Programa de Atención a las Personas, a sus Familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunitat Valenciana.

En este apartado, tradicionalmente hacemos referencia a las enormes expectativas que generó la entrada en vigor de la Ley de la Dependencia entre los posibles beneficiarios sobre su aplicación; sin embargo, una vez cumplidos cinco años desde su puesta en funcionamiento, las continuas demoras en su aplicación han propiciado que dichas expectativas se hayan visto en muchas ocasiones truncadas y hayan sido motivo de numerosas quejas por parte de la ciudadanía ante esta Institución, representando, en el 2011, un total de 1.254 quejas.

Así, por ejemplo, de las quejas tramitadas por demora en la aplicación de la Ley, en marzo de 2011 tuvo entrada en esta Institución la queja nº 1108078, en la que su autor nos indicaba que en febrero de 2009 había solicitado la valoración de su hermano, 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 promotora de la queja nos informaba que a pesar de haber transcurrido dos años desde su solicitud, su hermano había sido valorado, pero no se le había elaborado el Programa Individual de Atención (PIA).

Tras recibir en esta Institución el informe de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que habíamos solicitado, haciéndonos saber que se estaba elaborando la resolución del Programa Individual de Atención del interesado y que sería remitido al Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) correspondiente.

Por ello, recomendamos a la Conselleria de Justicia y 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 citada Conselleria aceptó nuestra recomendación.

No obstante, transcurrido un tiempo desde dicha aceptación por parte de Conselleria, la interesada nos alegó que todavía no había comenzado a percibir las prestaciones correspondientes, evidenciando que la mera aceptación formal por parte de Conselleria de nuestras recomendaciones, no había supuesto la efectiva resolución del expediente de la interesada.

Por otro lado, una cuestión que ha dado lugar a la tramitación de varias quejas a lo largo del ejercicio 2011, es el de las resoluciones de Programa Individual de Atención (PIA) 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, o a partir de los seis meses desde dicha presentación, en función de cuando fuera presentada. Por tanto, no se reconoce. Y esto, a pesar de que la retroactividad ya venía establecida, sin lugar a dudas, en la disposición final primera de la Ley 39/2006, en su apartado segundo.

En este sentido, exponemos como muestra una reclamación que tuvo entrada en esta Institución en enero de 2011 y a la que se le asignó número de expediente 1101240, en la que una ciudadana manifestaba que, en agosto de 2007 había solicitado para su esposo 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 en que se aprobó el Programa Individual de Atención, dado que la Conselleria consideró que no había sido acreditada la prestación de cuidados con anterioridad a la citada resolución.

Admitida a trámite dicha reclamación, solicitamos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, los informes social y médico que obraban en el expediente de referencia.

Esta Institución consideró, tras el detallado estudio de los informes sociales y médicos, que de los mismos se desprendería que al paciente ya se le habían amputado ambas piernas en 2007, por lo que requería de cuidados continuos, tanto en el hogar como en los desplazamientos, que en ese momento le estaba prestando su esposa en calidad de cuidadora principal, por lo que recomendamos a la Conselleria de Justicia y 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 mencionada Conselleria no aceptó nuestra recomendación consistente en reconocer los efectos económicos de la prestación otorgada al interesado, desde el día de la entrada en vigor de su grado y nivel, al considerar que no había quedado acreditado legalmente que estuviera recibiendo el servicio solicitado.

Sin embargo, es y ha sido siempre criterio de esta Institución que la información obtenida de documentos obrantes en el expediente, constituyen una acreditación fehaciente de la prestación del servicio, máxime en los casos en que éste es el de “cuidadora no profesional” prestado por una persona perteneciente al núcleo familiar, ya que en estos casos no se dan las condiciones para encontrar otro tipo de acreditación.

Otro aspecto de especial relevancia en cuanto a la aplicación de la Ley de la Dependencia se centra en la resolución, por parte de Conselleria de Justicia y Bienestar Social, de los expedientes de las personas fallecidas.

En relación a este supuesto, la Conselleria de Justicia y Bienestar Social ha modificado en parte su criterio, comprometiéndose a comenzar a reconocer las prestaciones económicas que hubieran correspondido a la persona dependiente ya fallecida, a favor de sus causahabientes, pero sólo en aquellos casos en que se hubiera aceptado la propuesta del Programa Individual de Atención estableciendo cuál era el recurso más adecuado para cubrir las necesidades de la persona dependiente con anterioridad a su fallecimiento, pero sin reconocerle los mismos a aquellas personas a las que en el momento de su fallecimiento, todavía no se les había aceptado la propuesta del PIA habiendo transcurrido más de seis meses desde su solicitud de ayudas, y por motivos, imputables exclusivamente a la Administración.

Esta situación ha generado la entrada de numerosas quejas ante el Síndic de Greuges. Así, como ejemplo de esta cuestión, en mayo de 2011 tuvo entrada en nuestra Institución la queja nº 1109010, en el que un ciudadano nos informaba que, con fecha 28 de enero de 2008, había presentado solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema para su padre, el cual falleció en abril de 2009, habiendo sido valorado, pero sin que hubiera sido aprobado el Programa Individual de Atención y sin que se le hubieran concedido las prestaciones correspondientes.

Solicitado informe a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, nos comunicó que *“(...) el fallecimiento de la persona solicitante del reconocimiento de la situación de dependencia y de los servicios o prestaciones correspondientes, antes de elaborarse la Propuesta del Programa Individual de Atención, como es el caso del interesado, conlleva necesariamente, la terminación del expediente, habida cuenta que la Ley 39/2006, de 14 de diciembre 2006 de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia omite el modo de proceder en éstos supuestos, por lo que resulta necesario atenerse a la doctrina del artículo 87-2º de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (...)”*.

De dicho informe dimos traslado al interesado al objeto de que pudiera presentar sus alegaciones y emitimos resolución al respecto en la que recomendamos a la Conselleria de Justicia y Bienestar Social que procediera, a la mayor brevedad posible, a resolver el expediente de referencia, 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 Justicia y Bienestar Social nos volvió a reiterar que no aceptaba nuestra recomendación de reconocer las prestaciones que hubieran correspondido al beneficiario, desde el día siguiente al de la solicitud hasta la fecha de fallecimiento, ya que no se había aceptado la propuesta del Programa Individual de Atención estableciendo cual era el recurso más adecuado para cubrir las necesidades del dependiente con anterioridad a su fallecimiento.

Sin embargo, nuestro criterio es que no puede aceptarse dicha justificación por parte de Conselleria, puesto que desde la fecha de solicitud de ayudas hasta la fecha de fallecimiento del solicitante habían transcurrido quince meses, sin que mediara responsabilidad por parte de éste que justificara tal demora. Además, consideramos que con anterioridad a la aprobación del PIA, en estos supuestos, no se trata de determinar cuál es el recurso más adecuado, sino el que efectivamente se había venido prestando, por lo que la acreditación de que se venía prestando uno de los servicios o recursos admitidos como válidos en la Ley de la Dependencia, debería ser suficiente para su reconocimiento por parte de Conselleria.

Por último, durante el año 2011 han comenzado a llegar un gran número de quejas que no habían entrado en la Institución hasta el momento, relativas a las demoras en el cobro en las prestaciones ya reconocidas, lo cual genera un grave perjuicio a las personas en situación de dependencia, al no poder afrontar el pago de las personas que ejercen el papel de cuidadores o cuidadoras.

Este tipo de quejas ha dado lugar, aparte de la tramitación de las quejas individuales que se han ido presentando ante esta Institución, a la apertura de una queja de oficio sobre este asunto, que actualmente se encuentra en vías de resolución y de la que damos oportuna cuenta en el apartado del presente Informe anual dedicado a las quejas de oficio.

Por todo lo anteriormente expuesto, esta Institución, como en años anteriores, sigue considerando necesario mejorar el esfuerzo realizado por parte de la Conselleria de Justicia y 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 habiendo transcurrido cinco años desde el inicio en la aplicación de dicha Ley, no existe explicación lógica que justifique la enorme cantidad de personas en situación de dependencia, que tras esperar, hasta incluso más de cuatro años, todavía no han comenzado a percibir las prestaciones o ayudas correspondientes.

Estas demoras, unidas al uso de criterios distintos de resolución de los expedientes a efectos de reconocimiento de la retroactividad y derechos a las personas fallecidas durante su tramitación, no en función de su fecha de presentación, sino en función de su fecha de resolución por parte de Conselleria, generan una gran inseguridad en las

personas solicitantes de las ayudas a la dependencia, que les cohibe de elegir el recurso más adecuado, ante la duda de saber si podrán afrontar el pago del mismo.

#### **IV. ENSEÑANZA**

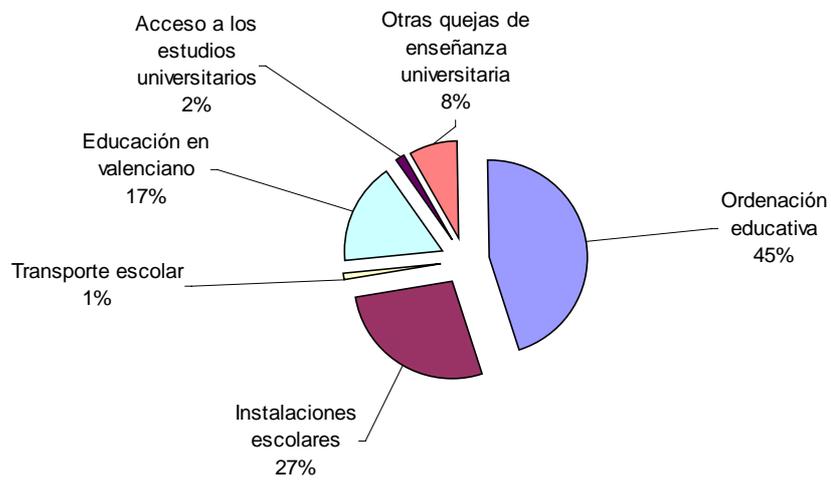
##### **1. Introducción**

En el área de Educación se han formulado ante el Síndic de Greuges en 2011 un total de 325 quejas, frente a las 613 quejas presentadas en 2010, 199 quejas en 2009 y 169 quejas en 2008.

A continuación, damos cuenta de las quejas relativas a Educación que consideramos de especial relevancia.

## 2. Enseñanza en cifras

Área de Enseñanza	Quejas
Ordenación educativa	146
Instalaciones escolares	88
Educación en valenciano	56
Otras quejas de enseñanza universitaria	26
Acceso a los estudios universitarios	6
Transporte escolar	3
<b>Total área de Enseñanza</b>	<b>325</b>



### **3. Instalaciones docentes**

El Síndic de Greuges es consciente de que 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.

En consecuencia, 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 esta Institución.

Cuanto ha quedado dicho, y aun siendo conscientes de la realidad económica que vivimos, es la doctrina que el Síndic de Greuges viene trasladando a la Administración educativa en las quejas cuyo núcleo central viene determinado por la demanda de padres y madres de alumnos de que los centros 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, o, sencillamente, por la reparación de las deficiencias existentes en muchos de ellos.

En resumen, ésta es la postura que esta Institución viene trasladando en las quejas relativas a instalaciones docentes y que, en definitiva, constituyen los fundamentos de las resoluciones que en esta materia emitimos.

En este apartado, damos cuenta de las quejas estimadas de especial relevancia y que han sido sometidas a la consideración del Síndic de Greuges, sin perjuicio de que todas ellas pueden ser consultadas en toda su extensión visitando nuestra página web.

Así, en la queja nº 1101441, se denunciaba la situación de un centro escolar con más de 30 años de antigüedad y que, por razones obvias, no reunía los requisitos mínimamente exigidos por la legislación vigente; circunstancia ésta que lo hacía impropio para impartir una enseñanza de calidad.

Formulamos una resolución a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo y al Ayuntamiento de Beniarbeig, donde está ubicado el centro, que fue aceptada por ambas

Administraciones, recomendando que, en el ámbito de sus respectivas competencias, promovieran las medidas organizativas y presupuestarias necesarias para concluir el proyecto de construcción del nuevo centro.

En definitiva, insistimos, una vez más, en la necesidad de que las Administraciones implicadas en la organización y programación de la actividad escolar garanticen a todos el acceso, en condiciones de igualdad efectiva y real, a una enseñanza de calidad, ya que no puede obviarse que la puesta en marcha de acciones educativas que favorezcan la integración integral de los alumnos y el éxito de las mismas, pasa por la dotación adecuada a los centros de los medios materiales que resulten oportunos (biblioteca, aulas de apoyo, de informática, gimnasio, etc.).

La educación que se ofrece a los alumnos que están matriculados en centros que, de acuerdo con la propia legislación y la normativa vigente al efecto, no son susceptibles de alcanzar el nivel de calidad previsto al no haberse puesto a su disposición aquellas infraestructuras que la propia legislación considera como mínimas, siempre es merecedora de reproche por el Síndic de Greuges, y así se lo hicimos llegar a las Administraciones afectadas en las resoluciones que les dirigimos y que puede ser consultadas en todos sus términos en nuestra página web.

En idénticos términos nos pronunciamos con ocasión de la queja nº 1108431, formulada ante esta Institución por el AMPA de un CEIP de Benitatxell, cuyos alumnos llevaban una década en instalaciones provisionales en espera de la remodelación del centro; aulas prefabricadas que también acusaban el transcurso del tiempo y el uso, y adolecían también de cuantiosas deficiencias en aparatos de calefacción, pavimentos, baños, iluminación, etc.

Los fundamentos de la resolución con la que concluimos hacían hincapié en la necesidad de promover, a través de las instalaciones docentes, la calidad de la educación.

Si bien es legítimo el recurso a la escolarización de alumnos en centros educativos integrados, total o parcialmente, por módulos prefabricados, la misma constituye 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 definitivos, dada la manifiesta incapacidad de las estructuras prefabricadas para asegurar las condiciones básicas idóneas que promuevan la adecuada satisfacción del derecho a una educación de calidad.

En idénticos términos, y con el mismo esquema argumental, resolvimos las quejas nºs. 1108843 y 1108864, entre otras, incidiendo ante la Administración Pública sobre la necesidad de adaptar los espacios escolares al sistema educativo implantado por la LOGSE, ya que el Síndic de Greuges, aun comprendiendo que haya etapas de provisionalidad, entiende que éstas no pueden prolongarse indefinidamente, ya que ello perjudica a los alumnos que han de soportarlas y les coloca en una situación de

desigualdad respecto a los demás alumnos, ya que corren el riesgo de pasar, incluso, toda la etapa de educación obligatoria en situación de provisionalidad.

#### **4. Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales**

Las exigencias del Síndic de Greuges a la Administración Pública Valenciana para que dispense a los alumnos una atención, que estimamos debe ser prestada con arreglo a los principios de no discriminación y normalización educativa, son constantes 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 alumnos 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 combinada y, en todo caso, que dichas políticas contemplen la orientación a padres o tutores legales de la necesaria cooperación entre padres y escuela.

Los alumnos 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 los demás alumnos, 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 2011 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 a la educación, constitucionalmente consagrado, y, por ende, a la plena integración social de estos alumnos.

En este sentido, estos son los principios que inspiraron las resoluciones dictadas por esta Institución en la materia que nos ocupa, y que pueden consultarse visitando nuestra página web.

En concreto, debemos significar la queja nº 1108014, en la que la Asociación de Madres y Padres y Amigos de Educación Especial, denunciaba la falta de medios humanos y materiales para atender a alumnos con necesidades educativas especiales de un centro, y que, año tras año, deben emprender una verdadera lucha para que la Administración proceda a cubrir las plazas de logopedas, profesores de apoyo, fisioterapeutas, etc. que necesitan.

Finalizada la correspondiente investigación, recomendamos a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo que se realizara una valoración y seguimiento de las necesidades del alumnado en cuestión y se adoptasen las medidas necesarias para asegurar, con carácter general, la dotación de los recursos precisos, agilizando al máximo los trámites administrativos de creación y provisión de puestos de trabajo y, especialmente, los trámites previos de futuras necesidades.

Asimismo, sugerimos que se promovieran las reformas necesarias mediante una configuración flexible de la dotación de recursos humanos, de conformidad con las necesidades reales de los alumnos con discapacidad; y, en última instancia, instamos a la Administración a que valorase la necesidad de crear un centro específico para la escolarización de este alumnado y promoviese, entretanto, las actuaciones necesarias para ubicar a estos alumnos en unidades especiales de educación especial.

Idénticos fundamentos fueron esgrimidos por el Síndic de Greuges con ocasión de la queja nº 108871, cuya resolución se puede visualizar visitando nuestra página web, y que fue formulada por numerosos padres de alumnos con necesidades educativas especiales, que demandaban un incremento de personal especializado para atenderles.

En la queja nº 1108854 tuvimos ocasión de pronunciarnos sobre un alumno con altas capacidades y, en definitiva, con necesidades educativas específicas, y cuyos padres mostraban su disconformidad con el informe emitido por el servicio psicopedagógico escolar, que, en principio, no creía conveniente intervención psicopedagógica alguna en el caso del menor.

Dicha queja concluyó con una resolución dirigida a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo en la que, como cuestión previa, señalamos que no constituye, ni puede constituir, la labor de esta Institución entrar a valorar si nos encontramos ante una situación de sobredotación intelectual en el caso del hijo del interesado, ya que no se trata de una Institución de carácter psicopedagógico encargada de emitir dictámenes técnicos ni de una entidad que haya de revisar en segunda instancia las actuaciones de los órganos inicialmente competentes.

Por el contrario, la misión del Síndic de Greuges se ha de limitar exclusivamente a fiscalizar la actuación de la Administración competente y comprobar si se han respetado los derechos fundamentales de las personas.

Es por eso que nuestro pronunciamiento no podía versar sobre las capacidades intelectuales del menor, sino sobre la tutela de sus derechos y sobre si el procedimiento seguido se había llevado a término a favor de los intereses del mismo y si, en definitiva, había concluido con una solución óptima para él y su derecho a una educación de calidad en términos reales y efectivos.

En este sentido, y aun cuando no entramos a valorar las capacidades intelectuales del menor, sí que hicimos hincapié en la persecución de su adecuado interés y, en todo caso, un análisis de los resultados obtenidos en las evaluaciones psicopedagógicas que se le realizaron, habida cuenta de la discrepancia de los padres, y, en todo caso, de la necesidad de una atención individualizada, ya que la presencia de necesidades educativas especiales determina la obligación de los poderes públicos de responder con agilidad y la máxima precisión a la hora de adoptar las medidas que puedan dar lugar a la satisfacción efectiva del derecho constitucionalmente consagrado a la educación en

términos de igualdad y, siempre y en todo caso, en beneficio del interés superior del menor.

De conformidad con estas premisas, sugerimos a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo que, en casos como el analizado, se adoptasen las medidas necesarias para asegurar el pleno respeto del derecho de los menores con necesidades educativas especiales de sobredotación intelectual a una educación de calidad y que tuviera por objetivo la agilización del proceso de elaboración del dictamen de escolarización y la presencia activa de los padres o tutores legales en el proceso de adopción de las medidas individualizadas que se precisen.

La citada Consellería aceptó nuestra sugerencia y procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

## **5. Sustituciones docentes**

Las vacantes generadas por profesores/as que causan una situación de baja también han sido objeto de análisis por esta Institución, consciente de que las vacantes deben ser cubiertas inmediatamente, de manera que, en la medida de las posibilidades autoorganizativas de la Administración Pública, no exista un periodo de “vacío educativo” o que, en caso de existir, éste presente la menor duración posible, ya que la ausencia de un profesor, aunque ésta sea temporal, determina la interrupción inmediata del correcto proceso educativo.

El problema que ocasionan las bajas o ausencias del profesorado está estrechamente vinculado al previo y más trascendental problema de la calidad de la educación.

Estos argumentos constituyen los fundamentos de las resoluciones que esta Institución dirige a la Administración educativa, y cuyo común denominador viene compuesto por la denuncia de padres de alumnos sobre la tardanza de la Administración en cubrir las bajas del profesorado.

En nuestra opinión, la Administración no puede contentarse con garantizar tan sólo las bajas del profesorado, sino que en aquellos casos en 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.

Todo cuanto ha quedado dicho constituye el eje de las resoluciones que en esta materia esta Institución viene dirigiendo a la Administración educativa, y que, a modo de ejemplo, podemos relacionar, como más significativas, la queja nº 1101511, en la que formulamos a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo una sugerencia para que

adoptase las medidas necesarias para minimizar el impacto negativo que en los alumnos pudieran tener las bajas denunciadas por el Presidente del AMPA de un IES de Burjassot, resolución que fue aceptada y que puede consultarse en nuestra página web.

La ausencia de un profesor de valenciano, al parecer prolongada, y del tutor, en un IES de Elx, motivó la queja nº 1110722, y cuya tramitación continua a fecha de cierre del presente Informe anual a Les Corts.

La solución satisfactoria de la falta de profesor en un CP de Benejúzar, denunciada en la queja nº 1110464, determinó el cierre del expediente abierto al efecto.

En definitiva, en todas estas situaciones, el Síndic de Greuges viene exhortando a la Administración implicada, en sus distintas instancias (centro educativo, Dirección Territorial, Conselleria de Educación, Formación y Empleo, etc.), para que se garantice, en el marco de la discontinuidad provocada por esta situación, la mayor continuidad posible en el proceso formativo a través de una adecuada gestión organizativa de los recursos a su alcance (por ejemplo, encargar la sustitución siempre al mismo profesor/a, contratar a un profesor de apoyo que cubra las bajas continuas y, por lo tanto, previsibles de un profesor, tutor, etc., cuando éstas se produzcan).

## **6. Otros aspectos del derecho a la educación**

### **6.1. Becas, ayudas y subvenciones**

El criterio general del Síndic de Greuges, y así 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.

La actual situación de crisis económica ha determinado un incremento de las quejas de padres de alumnos que han visto denegadas las ayudas asistenciales de comedor escolar y que venían percibiendo en años anteriores, y que interesaban la mediación del Síndic de Greuges para que sus expedientes respectivos fueran revisados, alegando en la mayoría de los casos el empeoramiento de las condiciones económicas de sus hogares.

Las ayudas de comedor tienen un carácter asistencial y vienen destinadas al apoyo a las familias con pocos recursos económicos, y su concesión, evidentemente, cumple también una función social, ya que permite a los padres la conciliación familiar y laboral, pero, como ha quedado dicho, el endurecimiento de los criterios para determinar qué familias se encuentran en situaciones de necesidad económico-social

susceptibles de ser beneficiarias de la ayuda de comedor, dio lugar a la tramitación, estudio y análisis de numerosas quejas.

Tras la Resolución de la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes, de fecha 13 de octubre de 2011, que estableció la condición de beneficiario en un 70% de la ayuda de comedor escolar a aquellos alumnos que hayan obtenido 16 puntos, y beneficiario en un 40% de la ayuda a aquellos que han obtenido 15 puntos, se presentaron numerosas quejas, entre ellas, las n.ºs. 1110933, 1110886 y 1111127, cuyo común denominador venía constituido y fundamentado en la situación económica de las familias, el desempleo de uno o ambos progenitores y, en otros casos, en la exigencia de revisión de los expedientes de alumnos al haberse detectado que alguno de los datos alegados, generalmente de carácter económico, no habían sido tenidos en cuenta por la Comisión Evaluadora.

Asimismo, esta Intitución determinó la incoación de oficio de una queja para conocer el endurecimiento de los criterios para ser beneficiarios de dichas ayudas de comedor.

Por otro lado, en la queja n.º 101386, la promotora denunciaba que el Ayuntamiento de Aiello de Malferit le denegó la ayuda del bono para comprar material escolar por no haber acudido al Auditorio municipal a recogerlo.

La negativa del Ayuntamiento venía amparada, en definitiva, en la no comparecencia de la interesada, y al comprobar la falta de notificación procedimos a formular resolución cuyos términos pueden consultarse en nuestra página web.

Respecto a la demanda de transporte escolar, en el presente ejercicio 2011 apenas ha sido significativo el número de quejas recibidas, por lo que podemos destacar la queja n.º 108005, en la que los promotores interesaban la concesión de este servicio a los alumnos de enseñanza post-obligatoria de una comarca rural con núcleos poblacionales diseminados en Requena, donde las comunicaciones de línea regular son inexistentes.

En esta ocasión, también dirigimos una sugerencia a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo para que, previos los estudios precisos para determinar la demanda real de estos alumnos, les concediera una autorización especial para hacer uso del transporte escolar. Dicha resolución fue aceptada, y puede ser consultada en nuestra página web.

Por otra parte, en la queja n.º 1110507, la persona afectada denunciaba la demora en resolver la concesión de ayudas para la adquisición de libros de texto, y tras recibir la comunicación de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo dando cuenta que la hija de la interesada había resultado finalmente beneficiaria de dichas ayudas, procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

La concesión, de conformidad con la pretensión del interesado, de una distinción especial a cada una de las categorías de educación no obligatoria, determinó el cierre y archivo de la queja n.º 1108436.

## 6.2. Programas de educación bilingüe

La continuidad de los Programas de Educación Bilingüe en ESO, Bachillerato, Ciclos Formativos y Enseñanzas Artísticas, fue cuestionada, tal como señalamos en el Informe anual de 2010 a Les Corts, en la queja nº 105443, y en la que los promotores mostraban su preocupación por la posible reducción de dichos Programas y por el hecho de que la entonces Conselleria de Educación no hubiese procedido a resolver la cuestión de la catalogación lingüística de plazas docentes en dichas enseñanzas.

La tramitación de dicha queja prosigue a fecha de cierre del presente ejercicio, ya que los promotores de la misma, descontentos con la información recibida de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, han interesado una ampliación de datos.

El Síndic de Greuges considera al respecto, que las actuaciones de la Administración Pública Valenciana deben ir encaminadas a garantizar, en todo caso, la continuidad y extensión de dichos Programas y que el profesorado tenga los conocimientos suficientes de valenciano para impartir sus clases en esta lengua, a fin de que los padres puedan elegir la lengua vehicular en la que sus hijos reciban la enseñanza, y que los alumnos, al finalizar la escolarización obligatoria, sepan utilizar, tanto escrito como oralmente, las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana.

En última instancia, esta Institución viene abogando para que se garantice la continuación de la escolarización de los alumnos en los programas lingüísticos en el que están matriculados en los centros adscritos, y para que la Administración educativa incremente el número de plazas con Programas de Educación Bilingüe en los centros docentes sostenidos, total o parcialmente, con fondos públicos.

## 6.3. Derecho de los padres separados a recibir información sobre las evaluaciones de sus hijos.

En la queja nº 104805, el padre de dos menores de 10 y 4 años de edad, denunciaba la negativa del equipo directivo del centro escolar donde estaban matriculados sus hijos a facilitarle información sobre el proceso educativo de los menores, tanto en relación a sus calificaciones académicas, como respecto a actividades extraescolares, etc. Y todo ello, a pesar de haber acreditado estar separado judicialmente de su esposa, pero no haber sido privado de la patria potestad, y siendo el centro concededor de tal circunstancia.

Esta Institución considera que en el caso de padres separados y cuando existe sentencia de separación en la que se atribuye la guarda y custodia de los hijos menores a uno de los progenitores, pero no se priva al no custodio de la patria potestad, ambos tienen derecho a recibir idéntica información sobre el proceso educativo de sus hijos y de cuantas actividades realicen de forma directa y fluida, y a tener acceso a profesores y tutores.

La Conselleria de Educación, Formación y Empleo aceptó nuestra sugerencia para que se cursarán instrucciones a los centros docentes a fin de que, en casos como el analizado, hicieran llegar simultáneamente al progenitor no custodio cuantas informaciones documentales se entreguen al custodio.

#### 6.4. Violencia escolar

El Síndic de Greuges, en cuanto defensor de los derechos de las personas y, en particular de los colectivos más vulnerables, uno de los cuales es el de los menores, es especialmente sensible a una problemática que pone en juego la dignidad de los mismos: el maltrato entre iguales en el ámbito escolar.

Si hay un ámbito, independientemente de la familia, donde los niños deben estar a salvo de comportamientos y actitudes violentas, éste es, sin duda, el escolar, al que se accede no sólo para la adquisición de conocimientos, sino también para convivir sin violencia y con respeto a los demás.

En el ámbito escolar debe quedar excluido cualquier tipo de violencia, discriminación o humillación y, en los últimos años, ha sido creciente la preocupación social por los actos de violencia escolar que, en algunos casos, ha alcanzado una gravedad de tal magnitud que podríamos calificarla de “alarma social”, y que se conoce ya como “*bullying*”, y que consideramos de vital importancia la forma de actuar de los equipos directivos de los centros educativos con relación a la prevención e intervención en cualquier forma de violencia en el ámbito escolar.

Y, en este sentido, esta Institución no puede sino destacar la iniciativa del Consell al elaborar el denominado Plan PREVI (Plan de Prevención de la Violencia y Promoción de la Convivencia en los centros escolares de la Comunidad Valenciana), concebido para dar respuesta a las necesidades referentes a problemas de convivencia detectados por la propia comunidad educativa, y que contempla tres tipos de medidas:

- Medidas de prevención dirigidas al sistema educativo para que se pueda intervenir con instrumentos sencillos y operativos.
- Medidas de prevención concretas dirigidas a la población de riesgo y con las que se pretende que cada alumno/a que pueda sufrir una situación de violencia se sienta inmediatamente atendido.
- Medidas de prevención y sensibilización dirigidas a toda la sociedad.

El Plan PREVI, que recoge protocolos tanto para la inspección como para el profesorado y los equipos directivos, ayuda a recoger información y a intervenir ordenada y planificadamente, desplegando todos los recursos necesarios para que esa intervención asegure que ninguna persona en el ámbito escolar sufra ningún tipo de violencia y que si la sufre, se actúe inmediatamente.

Estos argumentos fueron, en definitiva, los fundamentos de la resolución con la que pusimos fin a la investigación realizada en la queja nº 1108416, en la que su autora, la madre de un menor de 12 años que resultó agredido por nueve compañeros del colegio y tuvo que ser atendido en un centro sanitario, denunciaba el procedimiento seguido por el centro educativo tras tener conocimiento de los hechos.

El Síndic de Greuges, tras la tramitación ordinaria de la queja y convencido de la imperiosa necesidad de transmitir a la comunidad educativa un mensaje de tolerancia cero a toda clase de violencia en la sociedad y en la escuela, formuló a la Administración educativa una resolución en la que señalaba la necesidad de adoptar no sólo ni fundamentalmente medidas represoras, sino, sobre todo, preventivas; y comprometía a la sociedad a transmitir valores éticos y democráticos, e instaba a la Administración Pública a apoyar a la escuela y a proporcionarle los medios y recursos óptimos para llevar adelante un verdadero proyecto educativo.

Finalmente, el expediente concluyó recomendando a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo y, en concreto, a la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes, que, en todo caso, en casos como el relacionado, arbitre, siempre con inmediatez, los mecanismos previstos en el Plan PREVI, a fin de evitar procesos de victimización y que garanticen, en todo caso, la protección y solidaridad con las víctimas, pero interviniendo, asimismo, con los agresores para transmitirles un mensaje de rechazo social hacía conductas violentas y abusivas, evitando cualquier muestra de apoyo o complicidad, independientemente de las medidas disciplinarias que, en su caso, procedan.

## **7. Enseñanza universitaria**

La incidencia que en esta materia tienen las quejas sometidas a la consideración del Síndic de Greuges, al igual que en años anteriores, es escasa, destacando, entre otras, la queja nº 118644, en la que una alumna beneficiaria de una beca de doctorado para su desarrollo en el Instituto Valenciano de investigaciones Agrarias (IVIA) interesaba nuestra mediación para que el director del proyecto de investigación le permitiera publicar los trabajos realizados y contenidos ya en su tesis doctoral, dictándose resolución sugiriendo al IVIA que mediase entre el director de los trabajos de investigación realizados por la promotora de la queja para que autorizase su publicación, con la inclusión de aquél como coautor de los mismos.

Dicha resolución puede consultarse visitando nuestra página web y, a fecha de concluir la redacción del presente Informe anual a Les Corts, está pendiente de ser aceptada, o no, por el IVIA.

Por otra parte, la Universidad Politécnica de Valencia, la Universidad Miguel Hernández, la Universidad de Alicante y la Universidad de Valencia aceptaron la resolución que les dirigimos tras finalizar la tramitación de la queja nº 106150 y

acumuladas, en las que sus autores denunciaban que, prácticamente en ninguna de las Universidades valencianas, se preveía la impartición de las diversas enseñanzas, licenciaturas y/o diplomaturas en valenciano, circunstancia ésta que consideraban una vulneración del derecho estatuario a recibir la enseñanza en valenciano y del valenciano, y no solamente en la enseñanza obligatoria.

Esta Institución consideró, y así lo expresó en su resolución, el mandato estatuario contenido en el art. 6 del Estatuto de Autonomía y la promulgación de la Ley 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, en cuyo Preámbulo se señala la necesidad de recuperar el uso social y oficial del valenciano.

La citada Ley significó, por un lado, el compromiso de la Generalitat de defender el patrimonio cultural de nuestra Comunidad Valenciana y, especialmente, la recuperación del valenciano, definido como “lengua histórica y propia de nuestro pueblo” y, por otro, superar la relación de desigualdad todavía existente entre las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana, el valenciano y el castellano.

La cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución española que reconoce como lengua oficial de una determinada Comunidad Autónoma no solamente el castellano, sino también el propio de esa Comunidad Autónoma, modificó notablemente el uso, tanto privado como oficial, de las diversas lenguas en el territorio del Estado español; es por eso que las Comunidades Autónomas con idioma cooficial propio han legislado en la materia, mediante leyes denominadas de normalización lingüística, con el fin de fomentar el uso de la lengua cooficial especialmente en aquellos ámbitos oficiales: Administración Pública, educación, medios de comunicación, etc., y con el objetivo de que ésta alcance cotas similares a aquellos que corresponden al castellano como lengua oficial en todo el territorio del Estado.

La aplicación de estas leyes de normalización llevada a término por las diversas Comunidades Autónomas motiva, a veces, que ciudadanos que tienen como lengua habitual el valenciano consideren vulnerados sus derechos lingüísticos por el uso de una lengua o de otra por parte de las autoridades, oficinas públicas, o como en el caso que nos ocupa, en la enseñanza.

En consecuencia, y en el sentido de que es misión de esta Institución velar por el cumplimiento de los preceptos constitucionales, estatuarios y legislativos citados, dirigimos a las Universidades citadas una sugerencia señalando que, aun siendo esta Institución concedora del esfuerzo realizado por las diversas Universidades de la Comunidad Valenciana, es preciso aumentar progresivamente la oferta de docencia en valenciano para que los alumnos, cuando terminen sus estudios, y una vez concluidas sus titulaciones, puedan ejercer su profesión en las dos lenguas cooficiales de nuestra Comunidad.

No se le escapa, no obstante, al Síndic de Greuges el compromiso adquirido por las Universidades valencianas para diseñar planes de igualdad de las lenguas oficiales tendentes a lograr que nuestras Universidades sean plenamente bilingües; de ahí que

nuestra sugerencia fuera encaminada a impulsar la docencia en valenciano y la normalización lingüística en todas las titulaciones. El texto íntegro de nuestra resolución puede consultarse visitando nuestra página web.

Por otro lado, la autora de la queja nº 119263, que se resolvió de conformidad con la pretensión de la interesada, instaba la mediación del Síndic de Greuges para que su matrícula en la Escuela Universitaria “Ausías March” de Valencia, fuera trasladada a Onteniente (en la misma especialidad), lugar de su residencia y con el objetivo de poder conciliar la vida familiar y laboral con sus estudios de grado de Maestro en Educación Infantil.

También se resolvió satisfactoriamente la pretensión de una alumna de la licenciatura de Derecho para que fuera adaptada su matrícula en la licenciatura al grado (queja nº 108465).

Finalmente, en la queja nº 107719, dimos por finalizada nuestra intervención al recibir la comunicación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Valencia que procedió a examinar detalladamente el expediente académico de la interesada y, tal como solicitaba, a admitirla en el curso de nivelación para la obtención del grado en Relaciones Laborales y Recursos Humanos de la Universidad de Valencia.

## **V. SANIDAD**

### **1. Introducción**

En el año 2011, el número de quejas presentadas en esta Institución en materia sanitaria han sido 214.

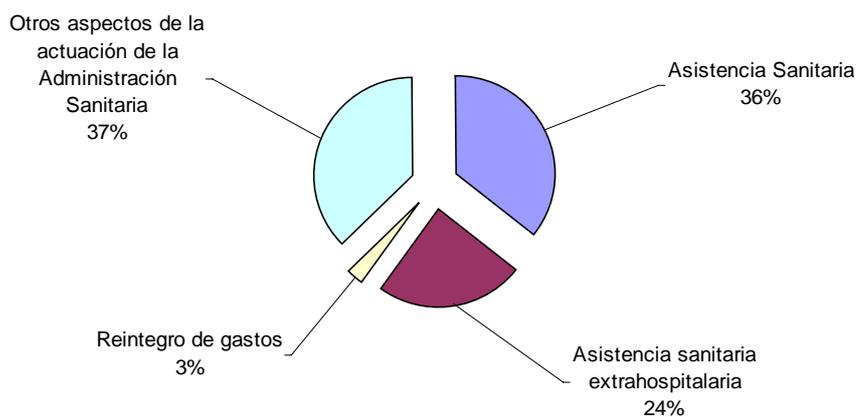
A la vista de lo anterior, podemos concluir que el número de quejas en materia sanitaria ha descendido en relación a los dos últimos años (318 quejas en 2009 y 290 quejas en 2010), si bien estos años fueron los ejercicios que, desde que se puso en funcionamiento esta Institución, en el que más quejas se promovieron en materia sanitaria.

En este sentido, las 214 quejas del año 2011 responden a la evolución trazada con anterioridad a estos dos años; así las 91 quejas tramitadas en el año 2006, las 100 quejas en 2007 y las 125 quejas en 2008.

A continuación damos cuenta de las quejas del año 2011 relativas a Sanidad que consideramos de especial relevancia.

## 2. Sanidad en cifras

Área de Sanidad	Quejas
Otros aspectos de la actuación de la Administración Sanitaria	80
Asistencia Sanitaria	76
Asistencia sanitaria extrahospitalaria	52
Reintegro de gastos	6
<b>Total área de Sanidad</b>	<b>214</b>



### 3. Asistencia sanitaria: listas de espera

La problemática de las listas de espera, como en ejercicios anteriores, ha sido objeto de nuestro estudio.

En este epígrafe haremos referencia a dos quejas: la queja nº 108095, en la que su autora, que sufría un problema de obesidad mórbida, denunciaba los retrasos en ser intervenida quirúrgicamente, y la queja nº 1100872, en la que su promotora se refería a la demora en ser sometida a tratamiento de reproducción asistida, así como manifestaba su desacuerdo con los límites de edad establecidos por la Administración Sanitaria para este tipo de tratamientos.

Respecto a la queja nº 108095 su promotora manifestaba que *“(...) con fecha 4 de mayo 2009 fue incluida en la lista de espera quirúrgica para realizar una Gastroplastia Vertical + By Pass Gastroyeyunal (...)”*. Todo ello, en la Unidad de Cirugía y Endocrinología del Hospital General La Fe de Valencia. Asimismo indicaba que *“(...) han transcurrido 17 meses desde su inclusión en la lista de espera quirúrgica sin que se le haya realizado la intervención quirúrgica que precisa y sin que se le haya indicado una fecha ni siquiera aproximada de la intervención (...)”*, añadiendo que *“(...) por la demora en la intervención quirúrgica de cirugía bariátrica no puede iniciar un tratamiento por infertilidad que le ha sido indicado por los facultativos del Hospital de Manises, ya que para ello se requiere un IMC por debajo de 35 (...) teniendo en cuenta que los protocolos limitan el acceso al tratamiento por infertilidad a las mujeres a partir de una determinada edad, la demora en la intervención tendrá como consecuencia la imposibilidad de quedarse embarazada y una limitación absoluta de su derecho a la maternidad (...)”*.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó que *“(...) en la contestación a su queja presentada en el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) del Hospital Universitario La Fe en enero de este año, este tipo de intervenciones son realizadas en La Fe, por ser hospital de referencia, lo que supone una demora mayor de la deseable. Esto viene condicionado por la alta complejidad de la intervención que hace difícil su realización en otros hospitales de la Comunidad Valenciana, así como de otras comunidades autonómicas, pero que al mismo tiempo responde a la necesidad de garantizar el éxito de la intervención al contar este centro sanitario con adecuado equipo tecnológico y de profesionales (...) el centro recibe pacientes de toda la Comunidad Valenciana y es el orden de inclusión en la lista de espera el que determina la fecha de la posible intervención. Por ello, se siguen criterios estrictamente de antigüedad, solo alterable a criterios médicos planteados por el especialista, aspecto que se le comentó en su día a la paciente y que se le hizo llegar al Jefe de la Unidad (...)”*

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

A la vista del escrito de alegaciones de la autora de la queja, y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, solicitamos de la Conselleria de Sanidad una ampliación de informe en el siguiente sentido:

- Número de intervenciones quirúrgicas para el tratamiento de obesidad mórbida practicadas durante los últimos cuatro años por la Unidad Quirúrgica de La Fe.
- Duración media (tiempo) de la fase previa de estudio o de proceso de selección de los candidatos/as a ser intervenidos/as para el tratamiento de obesidad mórbida.
- Listas de espera, si las hay, para ser intervenido/a quirúrgicamente para el tratamiento de obesidad mórbida, una vez realizada la fase de estudio o de selección de los candidatos/as.
- Información sobre si se habían remitido en los últimos cuatro años pacientes con obesidad mórbida a otros centros sanitarios, de la red pública o privada, para ser intervenidos quirúrgicamente.

La Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente de la Conselleria de Sanidad nos remitió informe en el siguiente sentido: *“(...) el número de intervenciones de obesidad mórbida realizados en los últimos cuatro años (2007-10) en el Hospital Universitario La Fe han sido de 105 pacientes (30 pacientes en el año 2010). La duración media de la fase previa de estudio o proceso de selección de los candidatos hasta su intervención quirúrgica es de 3 meses a 5 meses. La lista de espera para dicha intervención es actualmente de 188 pacientes (la fecha de mayor antigüedad es de 2006). El Hospital Universitario La Fe es receptor de pacientes de otros Departamentos de Salud de la Comunidad Valenciana, ya que tiene el máximo nivel de referencia en dichas intervenciones, luego no se remiten pacientes a otros centros sanitarios públicos ni tampoco privados dada la envergadura y dificultad de la intervención quirúrgica”.*

Atendiendo a lo informado por la Conselleria de Sanidad, 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.

De las informaciones a las que había tenido acceso esta Institución, resultaba que para que se pueda dar la cirugía bariátrica se debían producir una serie de condiciones en el paciente (en el candidato a la cirugía), lo que determinaba la necesidad de realizar unos estudios previos.

En esos estudios previos se debe determinar el IMC (Índice de Masa Corporal), confirmarse el carácter crónico de la situación, su resistencia a tratamientos convencionales, así como la ausencia de contraindicaciones.

Todo lo anterior, determina un proceso de selección de pacientes para cirugía bariátrica en el que intervienen muchos especialistas, que puede resumirse de la siguiente manera:

- El paciente, estudiado y aconsejado por el médico de atención primaria es remitido al especialista en endocrinología y nutrición.
- El especialista en endocrinología y nutrición actuará como “gestor clínico del paciente”; él determinará si el paciente es candidato o no a la cirugía, previa valoración del psiquiatra.
- La valoración del psiquiatra, en un primer momento, va encaminada a valorar el entorno socio-familiar del paciente obeso que pueda comprometer el éxito del tratamiento, la motivación y la expectativa del paciente de cara a la cirugía y la valoración de trastornos psiquiátricos que contraindiquen la cirugía bariátrica.
- El cirujano, recibirá al paciente, una vez que se haya constatado que el paciente reúne los requisitos previos y se han descartado contraindicaciones (intervención de otros profesionales, cardiólogos, anestesiólogos, neurofisiólogos, entre otros).

De acuerdo con lo anterior, se desprendía un proceso lento de selección de las personas candidatas, motivado, principalmente, porque el riesgo quirúrgico es alto, tanto por las características de los pacientes, como por las propias técnicas quirúrgicas.

Sin perjuicio de lo anterior, y dejando a salvo las consideraciones técnico-científicas del caso específico de la autora de la queja, que considerábamos, no correspondía valorar a esta Institución por carecer de competencias para ello, estimamos oportuno conocer la situación general de los pacientes que sufren de obesidad mórbida.

El Síndic de Greuges ya tuvo ocasión de conocer la problemática de la lista de espera de las personas que sufren obesidad mórbida con ocasión de la tramitación de la queja nº 051200. En este sentido, resultaba ilustrativos algunos datos extraídos de la referida queja:

Primero: que durante el periodo 2002-2005 (periodo estudiado en la queja nº 051200) se habían realizado un total de 140 intervenciones de cirugía Bariátrica en la Unidad de Cirugía Endocrino-Metabólica del Hospital de La Fe. Según nos informan en la actual queja, en el periodo 2007-2010 se habían realizado 105 intervenciones.

Segundo: en la queja nº 051200, la Administración Sanitaria nos informaba que las personas candidatas a ser intervenidas de obesidad mórbida tenían que ser estudiadas por el endocrinólogo, el psiquiatra, y, en ocasiones, por el neumólogo, cardiólogo, etc. Tras este estudio inicial, si no había contraindicaciones para la intervención, pasaban a la consulta de la Unidad de Cirugía endocrino-metabólica, donde se completaba el estudio preoperatorio. Todo este proceso duraba de 6 meses a 1 año.

En la queja que tramitamos, ahora, en el 2011, nos indicaban que la duración media de la fase previa de estudio o proceso de selección de los candidatos hasta su intervención quirúrgica era de 3 meses a 5 meses.

Tercero: que, a fecha 14 de marzo de 2006, la lista de espera quirúrgica para tratamiento de obesidad mórbida era de 102 pacientes (queja nº 051200); actualmente la lista de espera es de 188 pacientes.

Cuarto: de ambas quejas se deducía que la Unidad de Cirugía Endocrino-Metabólica del Hospital Universitario de La Fe nunca ha remitido enfermos con obesidad mórbida para que fueran intervenidos quirúrgicamente en otros Hospitales de la red pública o privada. En cambio, sí que reciben pacientes de toda la Comunidad Valenciana y Comunidades limítrofes para su intervención, ya que esta cirugía se realiza en unos pocos centros públicos de esta Comunidad porque se considera cirugía de alto riesgo.

A la vista de todo lo actuado, se concluía que, en la actualidad, sigue existiendo (incluso parecía haber aumentado) una lista de espera quirúrgica para tratamiento de obesidad mórbida.

Esta Institución considera que la existencia de considerables esperas para consultas y, por lo tanto, para conocer el diagnóstico y poder prescribírselos el tratamiento adecuado (quirúrgico o no), podría vulnerar el derecho a la protección de la salud reconocido constitucionalmente y, en consecuencia, apartarse de los principios de eficacia y celeridad en que se ha de inspirar la actuación de las Administraciones Públicas.

Las demoras en la asistencia sanitaria provoca que las personas afectadas vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante desfase entre el diagnóstico y el probable tratamiento. Estos efectos perjudiciales de una demora se ven agravados por circunstancias personales del paciente y su entorno familiar, como ocurre en el ámbito de la cirugía bariátrica para los pacientes con obesidad mórbida.

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

A la vista de lo anterior, la Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugerencia consistente en que, en el tratamiento de la obesidad mórbida, encaminase sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente, ya sea con carácter permanente mediante la ampliación de las unidades quirúrgicas existentes, o bien mediante fórmulas de carácter coyuntural que permitan aumentar la actividad asistencial de los centros de la red pública o concertar intervenciones con centros ajenos a la misma.

Por otra parte, en relación con los Tratamientos de Reproducción Humana Asistida (en adelante, TRHA) dos son los problemas que se plantean ante esta Institución:

- Las demoras en acceder a las técnicas de TRHA (agravadas, según nos indican las promotoras de este tipo de quejas, por el cambio al nuevo Hospital La Fe de Valencia).
- La situación de las mujeres que, en breve, cumplirán los 40 años y/o aquellas que ya los han cumplido.

Puede resultar ilustrativa de estas dos cuestiones, la citada queja nº 1100872 en la que su autora manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

*“ (...) tras dos abortos, en diciembre de 2009, la Unidad de Reproducción Asistida del Hospital de Elche (que le llevaba atendiendo tres años) le derivó al Hospital La Fe de Valencia para acceder a la TRHA (...) el 19 de abril de 2010 se le citó en el Hospital La Fe donde se nos realizó una nueva entrevista y valoración, quedando en lista de espera, informándonos que antes de un año no nos llamarían, y teniendo en cuenta que el 20 de julio de 2011 cumpla 40 años, sólo me aplicarían un tratamiento, de los 3 que ofrecen a pacientes; eso teniendo en cuenta que me llamasen antes de julio, ya que en caso contrario me negarían el tratamiento (...) no entendemos que debemos desplazarnos al Hospital de La Fe, en Valencia, teniendo en cuenta la proximidad del Hospital de Alicante, donde sí se realizan estos tratamientos (...)”.*

Por su parte, la Consellería de Sanidad nos comunicó, entre otras cuestiones, que los criterios de la Comisión Valenciana de Reproducción Humana Asistida (CVRHA) son los que viene adoptando la Consellería de Sanidad. La referida Comisión, entre los criterios para regular la prestación de la reproducción humana asistida, establece “(...) edad materna entre los 18 y 40 años. Por encima de los 40 años, ni resulta eficiente ni reúne criterios de seguridad para la madre y futuro hijo”.

Partiendo de estos hechos, hay que tener en cuenta que el límite de edad para someterse a TRHA es una cuestión que ya ha sido objeto de estudio por esta Institución. En este sentido, como en otras ocasiones, dirigimos a la Consellería de Sanidad los argumentos, que a continuación exponemos que fueron el fundamento de la sugerencia con la que concluíamos.

El art. 43 de la Constitución Española, ubicado en su Título I, reconoce el derecho a la protección de la salud y establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su art. 3.1 preceptúa que los medios y actuaciones del sistema sanitario estarán orientados a la promoción de la salud. Asimismo, el art. 6.3 de la misma norma, 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.

En este sentido, en relación con el principio de eficacia, con ocasión de la tramitación de la queja nº 042177 esa Administración Sanitaria 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*”.

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.

No obstante lo anterior, la Conselleria de Sanidad no aceptó nuestra sugerencia en punto a 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 Reproducción Humana Asistida. En el mismo sentido, los expedientes de queja nº 105952, 106289, 1101117, 1108238 y 1108646.

Por último, idéntico resultado obtuvimos en la queja nº 1108338, en la que su autor nos indica que padece una enfermedad hereditaria que produce un cáncer de tiroides y que desean concebir un hijo sano y libre de esa enfermedad.

La Conselleria de Sanidad no aceptó nuestra sugerencia de que valorase implantar en la Comunidad Valenciana la técnica del diagnóstico genético preimplantacional para la enfermedad de cáncer de tiroides.

En el informe de la Dirección General de Evaluación, Calidad y Atención al Paciente de fecha 3 de noviembre de 2011, se indica, entre otras cuestiones, que la Comunidad Valenciana “(...) *en el momento actual, no tiene pensado incorporar esta enfermedad dentro del DGP con financiación pública (...)*”, añadiendo que “(...) *no obstante, la Agencia Valenciana de Salud, espera ser capaz de incorporarlas progresivamente en la medida de nuestra disponibilidad (...)*”.

#### **4. Expedientes de responsabilidad patrimonial**

La responsabilidad patrimonial se regula en el art. 106.2 de la Constitución Española de 1978. El citado artículo consagra el derecho de las personas a ser indemnizadas por toda

lesión que sufran en sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.

Este precepto constitucional es desarrollado 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.

Pues bien, la Ley 30/1992 dispone en su art. 42.2 que *“el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma de rango de Ley establezca uno mayor y así venga previsto en la normativa comunitaria europea”*. Asimismo, el art. 43.1 y 4 letra b, se refiere a los efectos del silencio administrativo, una vez vencido el plazo para notificar la resolución expresa al interesado; en este sentido se establece que *“en los casos de desestimación por silencio administrativo, la resolución expresa posterior al vencimiento del plazo se adoptará por la Administración sin vinculación alguna al sentido del silencio”*.

Por su parte, el art. 13.3 del Real Decreto 429/1993 establece que *“transcurridos seis meses desde que se inicia el procedimiento, o el plazo resulte de añadirseles un periodo extraordinario de prueba, de conformidad con el art. 9 de este Reglamento, sin que haya recaído resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización del particular”*.

Se establece, en consecuencia, la obligación de resolución expresa, es decir, la obligación de no remitir al ciudadano a la vía de la presunción de los actos, además de estar clara y terminantemente establecida en el apartado primero del art. 42, se refuerza en el párrafo quinto del mismo artículo al hacer responsables directos de la referida obligación a las Administraciones Públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos.

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

En todas las quejas tramitadas durante el 2011 respecto a esta cuestión, hemos sugerido a la Administración Sanitaria valenciana que, de acuerdo con los artículos 42 y 43 de la

Ley 30/1992 y 13.3 del Real Decreto 429/1993, dicte resolución expresa en los procedimientos administrativos de responsabilidad patrimonial dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

## **5. Práctica profesional**

Respecto a las quejas en las que sus promotores consideran que existe negligencia médica es criterio de esta Institución el informar a los mismos de los elementos que inciden en la determinación de las responsabilidades y, al mismo tiempo, de las acciones judiciales que puede emprender.

De acuerdo con la doctrina mayoritaria seguida en la materia, se pueden señalar como factores que inciden, en general, en cada uno de los actos médicos realizados los siguientes:

1.- El facultativo, con sus circunstancias personales y profesionales. Durante el extenso período de formación habrá ido obteniendo una serie de conocimientos y aptitudes, pero pueden ser insuficientes para afrontar las situaciones concretas que se le pueden plantear. Podemos encontrarnos, si así sucede, ante un supuesto de impericia. Si, a pesar de que su formación es suficiente, su actitud en una intervención concreta no es la adecuada, su conducta puede calificarse como negligente o, incluso en muy raras ocasiones, como dolosa.

2.- El enfermo y su entorno familiar con sus actitudes, colaboradoras o no, con el propio facultativo y con el centro donde se le dispensa el tratamiento. La influencia de estas personas puede apreciarse en varios aspectos: prestando su consentimiento o no a determinadas intervenciones, presionando para que se realicen otras, o se lleven a cabo de uno u otro modo, etc.

3.- La propia enfermedad que aqueja al individuo. De este modo, se puede requerir la intervención de un facultativo ante enfermedades que aparecen como incurables con los tratamientos que, hasta el presente, la ciencia ha logrado descubrir; otras que, a pesar de ser “curables”, están sometidas a un porcentaje de éxito por la incidencia de otros factores no imputables a ninguno de los intervinientes. En fin, podemos encontrarnos con la concurrencia de otras afecciones o con las condiciones físicas, somáticas, biológicas, etc., del propio paciente, que hacen cobrar cierta veracidad a la afirmación de que “no hay enfermedad, sino enfermo”.

4.- El medio en que se produce la intervención del profesional médico. En este terreno pueden incluirse desde la dotación del centro que se pone a su disposición -espacios físicos, tecnología, instrumental, etc.-, hasta la organización del propio trabajo. Por lo tanto, es necesario evaluar si en el caso concreto se ha contado con todo el material necesario para realizar el acto médico con todas las garantías, o se ha debido realizar precariamente.

En el aspecto de la organización del trabajo es preciso tener presente que en multitud de procesos, sobre todo hospitalarios, no se produce la actuación de un sólo profesional, sino que su labor se realiza en el ámbito de un equipo, muchas veces de naturaleza interdisciplinar, sucediéndose las intervenciones a lo largo de los turnos que se realizan durante la jornada. A ello hay que unir, también, la incidencia que puede tener en la evolución de una enfermedad la actuación de otros profesionales no facultativos que prestan cuidados al enfermo.

Por tanto, y en resumen, la valoración de un acto médico debe comprender dos aspectos diferentes, pero indisolubles:

- La la autoría del mismo y el procedimiento seguido en su consecución, donde se apreciará el exacto ingrediente de la diligencia profesional desplegada o, en su caso, las desviaciones sobre la misma (error, negligencia, desidia, impericia, imprudencia, etc.).
- La delimitación del resultado conseguido, es decir, si es correcto o no, si se corresponde con la actividad realizada y si han interferido en su producción otras circunstancias que rompan o modifiquen el nexo causal entre ambos.

Con todo ello, se puede concluir que para determinar la responsabilidad de los intervinientes en un proceso médico es necesario evaluar cuál es el grado de participación de cada uno de los factores descritos en el resultado final.

Esa 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 las quejas presentadas, 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.*”

## **6. Asistencia sanitaria extrahospitalaria**

Esta Institución es y ha sido especialmente sensible a los problemas derivados de la asistencia sanitaria extrahospitalaria, extremo que se acredita en los Informes que anualmente se presentan ante Les Corts.

El autor de la queja nº 1101547 manifestaba que “(...) *El pasado día 31 de enero de 2011, mi madre, sufrió un ataque al corazón por lo que se avisó al teléfono de emergencias 112 a las 10:50 horas; tras varias llamadas reclamando la asistencia (hasta tres a este mismo teléfono, otra llamada al 900161161 y un aviso a la policía local), llegaron dos ambulancias un SAMU y un SVB a las 12:00 horas, es decir más de 70 minutos después; cuando llegaron intentaron reanimarla pero no lo consiguieron, falleciendo, según consta en el certificado, a las 12:00. Según me justificaron los*

*médicos del SAMU a ellos les entró el aviso a las 11:54, ¿qué pasó desde la primera llamada hasta el aviso a las ambulancias?. La atención en los primeros minutos después del ataque al corazón hubiera podido ser decisiva para intentar salvarle la vida (...)*”.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad que, a través de la entonces Dirección General de Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“(...) en base a los informes recabados en el Centro de Información y Coordinación de Urgencias (CICUV) nos informan que: Tras consultar la información de nuestro sistema informático y las grabaciones de voz correspondientes, realizamos el siguiente informe de la actuación del CICUV.*

*El 31/01/11, a las 10,57 h. se recibe, a través del 112, que deriva llamada al CICUV, solicitud de asistencia para D<sup>a</sup> (...) en su domicilio, sito en (...). Del interrogatorio telefónico del teleoperador, que habló tanto con el esposo como con la propia paciente, se obtiene que presenta mareo, sudoración y molestia en el pecho, como antecedentes, la paciente es diabética insulínica, aunque la glucemia en ese momento es normal.*

*Tras la clasificación de la demanda, se obtuvo una visita médica de prioridad 3, conforme a la organización asistencial de la Conselleria de Sanidad; las urgencias médicas en domicilio son resueltas por el Sistema de Atención Primaria las 24 horas del día, por lo que en este caso la demanda asistencial se derivó al Centro de Salud de Guillem de Castro. Se informó de esta derivación a la propia paciente quién no manifestó ninguna disconformidad con la operadora, agradeciendo a la teleoperadora su atención. Se dio por resuelto el incidente y finalizó la actuación del CICUV.*

*A las 11,20 h. de nuevo, a través de la derivación desde el 112, se recibe reclamación por demora en la asistencia, ya que el paciente ha empeorado. El teleoperador notifica al Centro de Guillem de Castro esta circunstancia.*

*A las 11,47, a través del 112 que deriva la llamada, se recibe solicitud de asistencia para una persona que ha caído en el zaguán de su domicilio y que no pueden con ella. No hay indicación de pérdida de conciencia, aunque esta circunstancia sí que se manifestó al teleoperador 112. Tras la clasificación del teleoperador del CICUV se obtuvo una emergencia de prioridad 2 (accidente domicilio particular/herida-caída/ sí contesta/ impotencia funcional de un miembro-posible fractura). Para su resolución, el protocolo de actuación del CICUV considera la asignación de un recurso Soporte Vital Básico (SVB), que se movilizó a las 11,49 h.*

*A las 11,52 h., de nuevo por el 112 que deriva la llamada, se recibe solicitud de asistencia para el mismo incidente anterior. Ocurre que un conductor camillero, en el lugar de forma casual, está realizando maniobras de resucitación porque la paciente se*

*encuentra en parada cardiorrespiratoria. Se clasifica la demanda y a las 11,52 h. se moviliza una unidad SAMU.*

*El incidente es finalizado a las 13.23 h. por el SVB y a las 13.40 h. por el SAMU respectivamente (...)*”.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, en el sentido de manifestar, entre otras cuestiones, que el informe recibido “(...) *no se ajusta a la realidad exacta y que las conversaciones con los servicios de emergencias se han transcrito de forma interesada y sesgada por parte del Jefe de Servicio que redactó el informe (...)*”; en este sentido, solicitaba del Síndic de Greuges “(...) *que reclame a la Conselleria de Sanidad el soporte de las grabaciones de audio con el contenido de las conversaciones de las diferentes llamadas, cuyas copias, dejamos interesadas para su traslado también a esta parte, y que sea el Síndic el que efectúe la transcripción de dichas conversaciones y me traslade igualmente copia de esa transcripción en mi condición de denunciante*”.

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

Consideramos que eran dos las cuestiones a tratar que, aunque íntimamente relacionadas entre sí, debían ser abordadas de forma diferenciada:

- La posible actuación negligente de los servicios de urgencia en el caso planteado.
- La problemática de la asistencia sanitaria extrahospitalaria.

Respecto a la primera cuestión, del estudio del expediente se desprendía discrepancias en la valoración de la urgencia ocurrida el 31 de enero de 2011. En este sentido, tal y como ha quedado reflejado en la parte de este Informe Anual correspondiente a la “Práctica Profesional”, es criterio de esta Institución que cuando hemos observado desacuerdos y/o discrepancias de posiciones entre la Administración Sanitaria y el usuario, como ocurría en este caso, el informar a los promotores de las quejas de las acciones que puede emprender (y en este contexto, se incluía la petición del autor de la queja de solicitar las grabaciones de audio).

En relación a la problemática de la asistencia sanitaria extrahospitalaria, efectuamos las siguientes consideraciones.

La Constitución Española de 1978 consagra en su art 103.1, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública. Asimismo, reconoce nuestra norma fundamental, en el art. 43, el derecho a la protección de la salud y establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su art. 3.1, determina que: *“Los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud”*. De la misma forma, dispone en su art. 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, la Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugencia consistente en que se extremase al máximo la diligencia en las actuaciones sanitarias extrahospitalarias, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

## **7. Derecho a la información asistencial**

El autor de la queja nº 1108528 nos expresaba que *“(...) se le realizó una cistoscopia en el Hospital Dr. Peset de Valencia. En la realización de dicha prueba se usó una sonda rígida en lugar de una sonda flexible. En este sentido, en 2010 se sometió a esta misma exploración utilizándose la sonda flexible. Consideraba que debió ser avisado del cambio de tipo de sonda o, al menos, que se le administrase anestesia (...) presentó queja ante el citado hospital, tanto sobre el uso de la sonda rígida como de la no administración de anestesia. Ante esta queja, la Administración dio respuesta explicando las razones del uso de la sonda rígida (...) el instrumental flexible no está disponible, como ocurrió en el caso del paciente, en el que dicho instrumental estaba siendo reparado (...)”*.

Por su parte, la Conselleria de Sanidad nos informa que *“(...) la utilización del cistoscopio rígido para la exploración endovesical, se debió a la no disponibilidad del cistoscopio flexible, por avería en ese momento (...) la alternativa que se planteaba era la suspensión temporal de las exploraciones hasta su reparación, pero se optó por realizarlas con dicho material que, por otra parte, se ha venido utilizando hasta hace poco (...) no podemos añadir nada más a lo que se le comunicó al paciente en su momento, reiterando disculpas, ya dadas por el SAIP del Hospital Dr. Peset de Valencia”*.

Teniendo en cuenta estos hechos, la utilización del cistoscopio rígido para la exploración endovesical se debió a la no disponibilidad del cistoscopio flexible, por encontrarse averiado en ese momento. En este sentido, manifestaba la Administración Sanitaria que las opciones eran la suspensión temporal de la exploración o su realización con el cistoscopio rígido, optándose por esta última solución. El autor de la queja discrepaba con esta solución y señalaba que debió ser advertido previamente del cambio.

Con carácter previo, consideramos que la mera disconformidad con los criterios de organización o de funcionamiento de los servicios públicos, no puede, por sí misma motivar nuestra intervención, ya que, por demás, excede de nuestro ámbito competencial.

No obstante lo anterior, en relación a la falta de información al autor de la queja del cambio de cistoscopia, realizamos las reflexiones que a continuación exponemos.

La dignidad de las personas es, según el art. 10 de la Constitución española de 1978, fundamento del orden político y la paz social. En este sentido, la creciente importancia al valor de la dignidad de la persona es lo que ha llevado (en materia de información a los pacientes) a pasar de una “medicina paternalista” a otra en la que prevalece el “principio de la autonomía personal”, por el que el paciente es quien tiene la última decisión respecto de someterse o no a determinados tratamientos.

El “principio de autonomía personal” supone la necesidad de que el paciente sea debidamente informado, a fin que pueda ser quien tome esa decisión. El deber de informar es mayor en el caso de las decisiones en materia de salud, ya que éstas se basan en fundamentos científico-médicos respecto a los cuales, en el común de los casos, el paciente no estará familiarizado debidamente.

En esta línea se mueven la Ley estatal 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, y la Ley valenciana 1/2003, de 28 de enero, de La Generalitat, de Derechos e Información al Paciente de la Comunidad Valenciana.

La Ley 41/2002 en su artículo 4, relativo al derecho a la información asistencial, señala lo siguiente:

*“Los pacientes tienen derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre la misma, salvando los supuestos exceptuados por la Ley. Además, toda persona tiene derecho a que se respete su voluntad de no ser informada. La información, que, como regla general, se proporcionará verbalmente dejando constancia en la historia clínica, comprende, como mínimo, la finalidad y la naturaleza de cada intervención, sus riesgos y sus consecuencias.*

*La información clínica forma parte de todas las actuaciones asistenciales, será verdadera, se comunicará al paciente de forma comprensible y adecuada a sus necesidades y le ayudará a tomar decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad.*

*El médico responsable del paciente le garantiza el cumplimiento de su derecho a la información. Los profesionales que le atiendan durante el proceso asistencial o le apliquen una técnica o un procedimiento concreto también serán responsables de informarle”.*

Por otro lado, en el ámbito competencial y territorial de la Comunidad Valenciana, la Ley 1/2003 señala en su art. 6, referido a la información asistencial, lo siguiente:

*“Los pacientes tienen derecho a conocer toda la información obtenida sobre su propia salud en cualquier proceso asistencial; no obstante, deberá respetarse la voluntad del paciente si no desea ser informado.*

*La información debe formar parte de todas las actuaciones asistenciales. La información será veraz, fácilmente comprensible y adecuada a las necesidades y los requerimientos del paciente, con el objeto de ayudarle a tomar decisiones sobre su salud.*

*Corresponde al médico responsable del paciente garantizar el derecho de éste a ser informado. Los profesionales asistenciales que le atienden serán también responsables de facilitar la información que se derive específicamente de sus actuaciones.*

*Aquellos pacientes que no deseen ser informados deberán dejar constancia escrita o indubitada de este deseo, pudiendo designar a un familiar u otra persona a quien se facilite la información. La designación será por escrito o indudable y podrá ser revocada en cualquier momento.*

*Podrá restringirse el derecho a no ser informado cuando sea estrictamente necesario en beneficio de la salud del paciente o de terceros, o por razones motivadas de interés general”.*

Con fundamento en las anteriores consideraciones, la Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugerencia en punto a que extremase al máximo la aplicación del derecho a la información asistencial.

## **8. Trastornos del Espectro Autista. Atención sanitaria a partir de los 7 años de edad.**

En el Informe anual de 2010, página nº 209, dimos cuenta de las quejas nº 091194 y 091522, relativas a los protocolos de valoración de trastornos del espectro autista.

Este año, volvimos a estudiar la cuestión a través de la tramitación de la queja nº 109027, en la que una representante de una Asociación de niñas y niños autistas, y madre de una niña de 5 años con autismo, nos contaba lo siguiente:

*“(…) se desplazaban 2 días a la semana a la ciudad de Valencia a hacer la terapia intensiva que subvenciona la Conselleria de Sanidad (...) que cuando la niña tuviera 7 años no tendría el refuerzo de la terapia intensiva, según marca la legislación. En este sentido, manifestaba que desconocía qué estudios se han realizado para determinar que las niñas y niños con 7 años de edad ya no necesitan este tipo de terapia (...)”.*

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad, quien nos comunicó las siguientes cuestiones:

*“La Conselleria de Sanidad elaboró en el año 2006 un “Protocolo de Intervención precoz para el tratamiento de TEA”, siguiendo las Directrices del Grupo de Estudios de Trastornos del Espectro Autista del Instituto de Investigación de Enfermedades Raras- Instituto de Salud Carlos III. En este protocolo se especifica lo siguiente:*

*El Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su autorización (BOE nº 222 de 16/09/22006), incluye en su “Anexo III: Cartera de servicios comunes de atención especializada”, apartado 7, Atención a la salud mental”, el punto 7.5 que se refiere al diagnóstico y tratamiento de los trastornos psicopatológicos de la infancia/adolescencia, incluida la atención de los niños con psicosis, autismo, etc.*

*La programación del tratamiento establecido para cada paciente debe hacer partícipe a la Conselleria de Educación y a la de Bienestar Social, en tanto que el ámbito educativo y la situación familiar son parte determinante en el abordaje de esta patología que supera lo estrictamente sanitario.*

*La propuesta de financiación por parte de la Agencia Valenciana de Salud se formula con independencia de la gravedad del caso, reevaluando la consulta los informes y evolución del paciente cada 6 meses y hasta que el menor cumpla los 6 años de edad, se escolarice en un centro o aula especial y se resuelva la intervención psicoeducativa por la Conselleria de Educación. A partir de ese momento dejaría de financiarse, ya que la programación educacional especial de estos niños debe integrarse gradualmente y estar resuelta en el primer trimestre de la educación obligatoria. Como máximo, la edad límite para la financiación de los tratamientos es de siete años, si el menor los cumple dentro del curso lectivo.*

*Criterio de edad: Una vez cumplidos los seis años se vigilará para que la renovación y facturación del tratamiento no sobrepase el periodo establecido de cadencia para integrar adecuadamente al niño en el Colegio (Aulas o Colegios de Educación Especial) y no provocar una ruptura brusca del tratamiento. La fecha límite será la finalización del primer curso de la educación primaria obligatoria, salvo que el menor cumpla siete años dentro de ese curso lectivo, en cuyo caso ésta será la fecha límite.*

*Tal y como sugieren el grupo de expertos del Instituto Carlos III, hay que destacar que existe un consenso internacional de que la educación y el apoyo social son los principales medios de tratamiento.*

*Estos aspectos han de ser complementados, en ocasiones, con medicación y con otros programas terapéuticos como los programas para problemas específicos de conducta o la terapia cognitivo-conductual para los problemas psicológicos asociados en personas de más alto nivel de funcionamiento.*

*La enseñanza organizada y estructurada, sea en contextos naturales –el hogar o la comunidad– o en contextos específicos de aprendizaje –la escuela o servicios especializados–, es la intervención más eficaz.*

*Así pues, entendemos que la intervención de estos trastornos ha de seguir compartiéndose con las instituciones educativas y sociales que implementen la adecuada integración y desarrollo del niño”.*

Así las cosas, de lo actuado se desprendía lo siguiente:

- 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 (Centros de Desarrollo Infantil y Atención Temprana).
- A partir de los 7 años, primer curso de escolarización obligatoria, las actuaciones se derivan a los Centros Escolares (Conselleria de Educación).
- La autora de la queja solicitaba que estos programas no finalicen a los 6 años de edad y que se amplíe 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, realizamos las reflexiones que a continuación exponemos.

Consideramos que en los casos de que la Conselleria de Sanidad no cuestione la eficacia de los tratamientos que reciben los menores con trastornos del espectro autista, la actuación de los padres y las madres, indudablemente lógica bajo el punto de vista personal, justifica su pretensión de que los menores continúen con el tratamiento iniciado.

La jurisprudencia considera que muchos de los tratamientos para el autismo denominado son de carácter 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 la adecuada aplicación de un tratamiento que determine una mejora en su calidad de vida constituye un tratamiento sanitario, con independencia de que su contenido sea de naturaleza pedagógica.

Por otro lado, de lo informado por la Administración Educativa (con ocasión de la queja nº 091552) no dejaba 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 Administración Sanitaria, primero, al contar con un “Programa de Intervención Precoz” para casos de autismo y, después, al extender su intervención hasta los 6 años.

No obstante lo anterior, a la vista del beneficio concreto que puede haber reportado a muchos menores, 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 Administración Sanitaria 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.

Sin embargo, la Consellería de Sanidad no aceptó nuestra sugerencia consistente en 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.

## **9. Derecho a la asistencia sanitaria pública y gratuita para abogados de la Comunidad Valenciana**

El autor de la queja nº 1101048, abogado con despacho profesional en Alicante, nos relataba que *“(...) los abogados no tiene derecho a la asistencia sanitaria pública y gratuita del Sistema Nacional de Salud ni tampoco a la prestación por la Seguridad Social de los servicios médicos y farmacéuticos necesarios para conservar y restablecer la salud, al no concurrir en los abogados la condición de titular ni beneficiario, a salvo que se esté dado de alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos (obligando al abogado, en la práctica, a renunciar a los sistemas alternativos a la Seguridad Social reconocidos legalmente a través de mutualidades de previsión social, en clara discriminación respecto del resto de sectores profesionales que sí pueden elegir en la práctica) y/o se pague todos los meses la cuota establecida en el convenio de asistencia sanitaria con la Seguridad Social formalizada por la Mutualidad General de la Abogacía –y que mensualmente ascienda a cerca de 90 euros-, en clara discriminación nuevamente respecto del resto de sectores y profesionales que sí pueden elegir en la práctica (...)*”.

Asimismo, el abogado afectado expresaba que *“(...) la sanidad pública, a la que todos los españoles han de tener derecho, por ser universal, no se financia de la caja común de la Seguridad Social, sino “de acuerdo con el vigente sistema de financiación autonómico”, ar. 10 de la antes citada Ley 16/2003, por ser gratuita. Es decir, con los*

*impuestos de todos los españoles, entre ellos, esos 65.000 abogados que están excluidos de ese derecho (...) en otras Comunidades Autónomas, concretamente Cataluña y Galicia, sus abogados ya cuentan con asistencia sanitaria pública y gratuita (...).*”

Por ello, solicitamos de la Conselleria de Sanidad información sobre si la Administración sanitaria valenciana está realizando actuaciones al objeto de que los abogados de la Comunidad Valenciana tengan derecho a la asistencia sanitaria pública y gratuita.

La Conselleria de Sanidad, a través del Jefe de Servicio de Aseguramiento Sanitario, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“(...) en relación al colectivo de abogados, desde la Conselleria de Sanidad se estuvo en negociaciones con el Consejo Valenciano del Colegio de Abogados y se inició la tramitación de dos proyectos de convenio, uno que pretendía reconocer prestaciones sanitarias a abogados y procuradores de turno de oficio, y otro que pretendía reconocer prestaciones sanitarias a abogados mayores de 65 años.*”

*Sin embargo, dado que en el año 2009 se aprobó una proposición no de Ley, relativa a la asistencia sanitaria universal y gratuita de todos los españoles, en el Congreso de los Diputados y que, el 14 de mayo de 2010, se aprobó una proposición de ley sobre universalización del derecho a la asistencia sanitaria pública a las personas con nacionalidad española y residencia en el territorio nacional (...) desde la Conselleria de Sanidad se creyó conveniente suspender la tramitación de ambos convenios porque desde el Ministerio de Sanidad se va a presentar un proyecto de ley de universalización de la asistencia sanitaria efectiva para todos, siendo así mismo el Estado quien ostente la competencia exclusiva en esta materia”.*

Con carácter previo, informamos al promotor de la queja que esta institución, en los diferentes informes que anualmente presenta a Les Corts, propugna la necesidad de proceder a la universalización plena y efectiva del derecho a la asistencia sanitaria, proceso todavía pendiente en España.

El punto de partida lo constituye el art. 43 de la Constitución española de 1978, que 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 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 sería 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”.*

De lo actuado, se desprende que no todos los nacionales españoles gozan del derecho a la asistencia sanitaria gratuita. En este sentido, destacamos 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, indicamos al autor de la queja que 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.

## **10. Revisiones ginecológicas anuales**

La autora de la queja nº 104407 nos expresaba que “(...) *las revisiones ginecológicas que se venían realizando anualmente en el Hospital General de Elda se habían retirado (...) las mujeres que no tomamos anticonceptivos, ni tenemos patologías ginecológicas, considero que tenemos derecho a ellas porque no todos podemos acceder a la sanidad privada. Y aún teniendo antecedentes de cáncer, no se hace dicha revisión anualmente (...)*”.

Por su parte, la Conselleria de Sanidad nos indicaba que “(...) *la paciente solicitó entrevista con la Dirección del Hospital exponiendo su disconformidad con la periodicidad de las revisiones ginecológicas; el subdirector médico del hospital le informó, en junio de 2009, del Protocolo de prevención de cáncer ginecológico y de mama de la Comunidad Valenciana. Dicho protocolo es el que se está aplicando en este Departamento de Salud (...)*”.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, en el sentido de ratificarse en el contenido de su escrito inicial de queja, presentado numerosas firmas de apoyo: “(...) *que se restablezca la realización de citologías anualmente, así como las revisiones ginecológicas que no sabemos por qué dejaron de realizarse (...)*”.

A la vista del escrito de alegaciones y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, solicitamos ampliación de informe a la Conselleria de Sanidad en el sentido de que nos precisasen con qué periodicidad actualmente se realizan las citologías y las revisiones ginecológicas en el Departamento de Salud de Elda.

La Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“(...) le podemos informar que recogiendo las recomendaciones de los organismos europeos y de las agencias españolas, el intervalo de las pruebas será de tres años para las mujeres cuyo resultado de la citología sea normal o negativo. En determinadas situaciones sin factor de riesgo, el intervalo se puede alargar a los cinco años, si bien nuestra Comunidad ha optado por seguir realizándolas cada tres años hasta la edad de 65.*

*Respecto a las revisiones ginecológicas, aclarar que con esta denominación podemos incluir programas de prevención y promoción de la salud de las mujeres en los que se interviene de manera integral desde los servicios de atención primaria y especializada (mujer climatérica, prevención del cáncer de mama, salud sexual y reproductiva, etc.)”.*

Del contenido de este segundo informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en el sentido de ratificarse en el contenido inicial de su escrito de queja.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, informamos a la autora de la queja que los posibles desacuerdos y/o discrepancias entre las personas afectadas y la Administración Sanitaria respecto a la periodicidad de las revisiones ginecológicas no podían por sí solos motivar la intervención de esta Institución, ya que, tal cuestión, escapa de las competencias del Síndic de Greuges por tener un carácter científico-técnico.

No obstante, entendemos que la acción administrativa en el ámbito sanitario, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras sanitarias, debe estar dirigida a contar con medidas preventivas y prestaciones y servicios necesarios para toda la población.

El art. 43 de la Constitución Española, ubicado en su Título I, reconoce el derecho a la protección de la salud y establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Sin duda, preservar la salud ginecológica es fundamental, entre otras cosas, para la fertilidad, evitar infecciones de transmisión sexual o prevenir el riesgo de padecer cáncer ginecológico y de mama.

El art. 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su art. 3.1 determina que: *“Los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud”*. De la misma forma, dispone en su art. 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Finalmente, la Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugerencia en el sentido de extremar al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud ginecológica mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

#### **11. Cambio de facultativo. Recursos administrativos contra la denegación.**

El autor de la queja nº 1101193 nos significaba que *“(...) en fecha 17 de noviembre de 2010, dirigió escrito a la Dirección Territorial de la Conselleria de Sanidad en Castellón solicitando ser atendido en el ambulatorio de Castalia (...) el 1 de diciembre de 2010 recibió respuesta del Director de Atención Primaria del Departamento de Centro de Salud de Castellón por la que le denegaban su solicitud en base a lo dispuesto en el artículo 5.1 del Decreto 37/2006 (...) la referida resolución, únicamente contenía la decisión administrativa pero no se le indicaban los recursos que contra la misma procedían, ni el órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos (...)”*.

Por su parte, la Conselleria de Sanidad nos informó que *“(...) contra las resoluciones denegando el cambio de especialista solicitado podrá interponerse recurso de alzada en el plazo de un mes, si el acto fuera expreso y, si no lo fuera, en el plazo de tres meses, a contar a partir del día siguiente a aquél en el que se produzcan los efectos del silencio administrativo, ante el órgano superior al que lo dictó, de conformidad con lo establecido en los artículos 114 y siguientes de la Ley 30/1992 (...) contra los actos y resoluciones dictadas por los órganos de dirección y gestión de los Departamentos de Salud, se podrá interponer recurso de alzada ante el Director Gerente de la Agencia Valenciana de Salud, tal y como se preceptúa en el artículo 46 de la Ley 3/2003, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad Valenciana”*.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, consideramos que eran dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

- Una cuestión de fondo: la decisión de la Administración Sanitaria denegando la solicitud del autor de la queja de cambio de centro de salud y facultativo.

- Una cuestión de forma: la referida decisión administrativa no indicaba los recursos que contra la misma procedían.

En primer lugar, señalamos que la Ley 1/2003, de 28 de enero, reconoce el derecho de las personas a realizar libre elección de médico, pediatra y centro.

En desarrollo de lo anterior, el Decreto 37/2006, de 24 de marzo, del Consell de La Generalitat, regula el procedimiento para ejercer el derecho a la libre elección de facultativo y centro, en el ámbito de la Sanidad Pública de la Comunidad Valenciana.

En este sentido, el referido Decreto distingue:

- Solicitudes de cambio de centros y/o facultativos existentes en el Departamento de Salud al que pertenece el solicitante.

- Solicitudes de cambio de centro y/o facultativos de fuera del Departamento de Salud al que pertenece el solicitante. En este caso, es necesaria la conformidad de aceptación del centro elegido.

Del detallado estudio del expediente se desprende que el autor de la queja presentó solicitud para ser atendido en el ambulatorio de Castalia, recibiendo respuesta del Director de Atención Primaria del Departamento de Centro de Salud de Castellón, denegando la solicitud en base a lo dispuesto en el artículo 5.1 del Decreto 37/2006, de 24 de marzo, el cual dispone: “(...) *en los casos en que la petición de cambio sea fuera de la zona de salud será necesaria la conformidad de aceptación del centro elegido*”. Siendo ésta la motivación de la decisión administrativa. En este sentido, informamos al autor de la queja que las meras discrepancias o desacuerdos con lo resuelto por la Administración no puede, por sí solas motivar la intervención del Síndic de Greuges.

No obstante lo anterior, y entrando en la cuestión de forma, la Administración, ante esa resolución denegatoria, no dio opción al interesado a interponer recurso administrativo de alzada.

El art. 9.5 del Decreto señala que en los casos de resolución denegando el cambio tanto de médico general como de especialista, los solicitantes podrán interponer recurso administrativo de alzada en el plazo de un mes si el acto fuera expreso y, si no lo fuera, en el plazo de tres meses, a contar a partir del día siguiente a aquél en el que se produzcan los efectos del silencio administrativo, ante el órgano superior al que lo dictó, de conformidad con lo establecido en los artículos 114 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por otro lado, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, establece en su art. 89.3 que las resoluciones contendrán la decisión, que será motivada en los casos a que se refiere el artículo 54, y

expresarán los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar cualquier otro que estimen oportuno.

La Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugerencia en orden a que, en los casos de resoluciones denegando el cambio tanto de médico general como de especialista, se cite de forma expresa la posibilidad de los interesados de interponerse recurso administrativo de alzada en los términos previstos en el art. 9.5 del Decreto 37/2006, de 24 de marzo, del Consell de La Generalitat, volviéndole a remitir nuevamente al autor de la queja la resolución administrativa.

## **12. Infraestructuras sanitarias**

El autor de la queja nº 1108124 solicitaba nuestra intervención para *“(...) reanudar la tramitación de la anterior queja sobre el retraso en la creación de la Unidad Clínica para Trasplantes Hepáticos en el Hospital General de Alicante”*.

Con ocasión de la tramitación de la queja nº 104804, la Dirección General para la Calidad y Atención al Paciente nos informó lo siguiente:

*“(...) El proceso de Transplante Hepático es extremadamente complejo, que requiere estudios previos y selección de personal cualificado. Desde la Unidad Hepática del Hospital General Universitario de Alicante, y desde el año 2005, se procede a la selección de pacientes candidatos a Transplante Hepático y a seguir el post operatorio, tras ser intervenidos en el Hospital La Fe de Valencia. Durante este tiempo se está formando, adquiriendo experiencia y habilidades de este proceso por la Unidad Hepática, así como formación en esta cirugía, que en momentos actuales estamos en proceso de selección del cirujano que lidere el Transplante Hepático en este hospital (...) se está diseñando la estructura médico-quirúrgica que aborde todos los aspectos del Transplante Hepático. Una vez concluido este proceso, el Hospital General de Alicante podrá estar en condiciones para ser un centro de referencia de transplante de hígado”*.

El autor de la queja nos significa que *“(...) no compartimos la gestión que ha realizado la Conselleria de Sanidad sobre este asunto que arrastra una demora de más de cinco años; se prometió por primera vez en el año 2005; nos creímos la argumentación aportada por la Conselleria de Sanidad por lo que decidimos no realizar nuevas alegaciones esperando el cumplimiento de lo estipulado en el informe anteriormente mencionado (...)”*, añadiendo que *“(...) sin embargo, transcurridos 8 meses, hemos podido comprobar que la Unidad de Transplante sigue paralizada sin que hasta la fecha podamos conocer los motivos del nuevo retraso; esta situación resulta además incomprensible cuando nos consta que el profesional que asumirá la realización de los nuevos trasplantes está contratado desde hace dos meses (...)”*.

Admitida a trámite la queja, solicitamos un nuevo informe de la Conselleria de Sanidad, quien nos expuso estos motivos:

*“(...) como ya le informamos en nuestro escrito de 24 de junio de 2010, debido a la complejidad del proceso del Transplante Hepático, actualmente el personal destinado a dicha Unidad sigue formándose y adquiriendo experiencia y habilidades tan imprescindibles en una intervención de tanta envergadura como es el transplante hepático. Por otra parte, el profesional al que se hace referencia necesita un periodo de adaptación y formación en el que está inmerso a fin de poder llevar a cabo eficazmente su trabajo. Desde esta Dirección se ha tenido como principal objetivo que los pacientes que precisen de un transplante hepático sean atendidos con la máxima calidad en uno de los centros con más experiencia de todo el Estado y que es el Hospital Politécnico de “La Fe” de Valencia. Este hospital aspira a estar al mismo nivel de calidad y exigencia para sus pacientes. Así pues, insistir que se sigue trabajando para que este hospital sea centro de referencia de transplante de hígado”.*

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en el sentido, básicamente, de ratificarse en su escrito inicial de queja y añadir que *“(...) dado el retraso actual, la Conselleria debería especificar y concretar cuál es el tiempo necesario para la adaptación y formación de los profesionales que serán los responsables de gestionar la Unidad de Transplantes Hepáticos”.*

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, destacar que en el año 2010 el número de personas donantes valencianas ocupó la cuarta posición entre las diecisiete Comunidades Autónomas, lo que prueba el alto grado de solidaridad y concienciación de la ciudadanía valenciana en relación a la donación de órganos.

Por otro lado, la Organización Nacional de Transplantes (en adelante, ONT), organismo dependiente del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, en su memoria de 2010 destaca que 971 fue el número de transplantes de hígado realizados durante el 2010 en todo el territorio nacional, de los cuales 108 se realizaron en la Comunidad Valenciana (lo que supone un 11,22 % del total).

Actualmente, según la referida memoria de la ONT, existen 23 centros sanitarios en España acreditados en la realización de transplantes.

El objeto de la queja se centra en la demora en la puesta en funcionamiento de una unidad asistencial, concretamente la Unidad de Transplante Hepático del Hospital General de Alicante; el retraso en la acreditación supone que los pacientes de la provincia de Alicante sean derivados al Hospital La Fe de Valencia. La Administración sanitaria justifica el retraso en la necesidad de adaptación y formación de los profesionales.

El decidir el tiempo que debe durar la formación y adaptación de los profesionales sanitarios que deben prestar servicios en la Unidad de Transplante Hepático del Hospital General de Alicante no entra dentro de las competencias del Síndic de Greuges. En línea con lo anterior, tampoco lo es resolver los desacuerdos o disconformidades que en este punto pudieran producirse entre la Administración y los autores de las quejas.

No obstante lo anterior, sería deseable que la referida Unidad de Transplante estuviese a disposición de los ciudadanos a la mayor brevedad posible.

En este sentido, entendemos que la acción administrativa en el ámbito sanitario, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras sanitarias, debe estar dirigida a contar con medidas preventivas y prestaciones y servicios necesarios para toda la población.

En estos términos, sin perjuicio de los criterios de organización que utilice la Administración Sanitaria, esta Institución 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 centros hospitalarios, y así se acredita en los sucesivos Informes que anualmente se presentan ante Les Corts.

Finalmente, la Conselleria de Sanidad aceptó nuestra sugerencia en orden a que se realizase un esfuerzo organizativo y presupuestario que permitiese poner en funcionamiento, a la mayor brevedad posible, la Unidad de Trasplante Hepático del Hospital General de Alicante.

### **13. Antenas de telefonía móvil**

Las autoras de la queja nº 1100185 representan a una comunidad de vecinos de la localidad de Rotglà i Corberà donde se había instalado, a escasos 40 metros de las viviendas y aproximadamente a 60 metros de un jardín de infancia, una antena de telefonía móvil de grandes dimensiones. En este sentido, las promotoras de las quejas manifestaban lo siguiente:

*“(...) existían informes médicos de especialistas oncólogos de los distintos riesgos y enfermedades que pueden llegar a sufrir los vecinos (sobre todo niños en edad de crecimiento), así como de los riesgos para personas embarazadas por la presencia de este tipo de antenas telefónicas (...) la situación era insostenible, ya que en dicha comunidad vivían numerosas familias con niños, así como mujeres en periodo de gestación, cayendo muchas de ellas en enfermedades depresivas y creando un miedo generalizado (...)”.*

Con objeto de contrastar estas alegaciones, solicitamos del Ayuntamiento de Rotglà i Corberà información sobre los siguientes extremos:

*“- En caso de existir, copia de la Ordenanza Municipal reguladora de las instalaciones de antenas de telefonía móvil en el municipio.*

*- Copia de la licencia de obra y actividad, otorgada por el Ayuntamiento, para la antena de telefonía móvil a que se referían las autoras de la queja.*

*- Informe técnico sobre si la antena cumplía con lo prescrito en el Art. 8.7 d) del RD 1066/2001, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas: "la ubicación, características y condiciones de funcionamiento de las estaciones radioeléctricas debe minimizar, en la mayor medida posible, los niveles de emisión sobre espacios sensibles, tales como escuelas, centros de salud, hospitales o parques públicos."*

El Ayuntamiento de Rotglà i Corberà, a través de Alcaldesa-Presidenta, nos remitió la siguiente documentación: expediente de licencia de obras para la instalación de una estación base de telefonía móvil; proyecto técnico; expediente de licencia de obras para la acometida eléctrica; expediente de comunicación ambiental; solicitud y certificado de compatibilidad urbanística; aprobación de la memoria técnica y autorización expedida por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones; certificado de cumplimiento RD 1066/2001, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitarias frente a emisiones radioeléctricas, y, finalmente, certificado de cumplimiento de la Ley 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental.

Asimismo, el Ayuntamiento nos dijo que no había aprobado ninguna Ordenanza municipal reguladora de la instalación de antena de telefonía móvil.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, informamos que el Tribunal Supremo ha manifestado que los Ayuntamientos, en el ámbito de su propias competencias, pueden imponer medidas o límites adicionales de protección a los contemplados para la emisión de radiaciones electromagnéticas en el Real Decreto 1066/2001. Asimismo, la jurisprudencia del Alto Tribunal considera legítimo establecer por parte de las Corporaciones Locales limitaciones a la ubicación de estaciones base en las que se ha dado en denominar "zonas sensibles".

Las anteriores cuestiones pueden ser reconducidas a un argumento común, como es el de si los Ayuntamientos, al establecer sus Ordenanzas reguladoras en materia de telecomunicaciones, están legitimados para establecer medidas adicionales de protección a las fijadas en el Real Decreto 1066/2001.

Por razones de coherencia y de unidad de doctrina, nos remitiremos a lo declarado al respecto en la Sentencia del Tribunal Supremo de 17 de noviembre de 2009, Rec. 5583/2007:

*“El riesgo que la exposición prolongada a radiaciones electromagnéticas, en especial, las procedentes de las estaciones base de telefonía móvil, ha producido una honda preocupación a la sociedad; por ello, el Gobierno aprobó el Real Decreto 1066/2001, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece las condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas.*

*Esta disposición general establece unos límites máximos de emisión que dependen de las frecuencias utilizadas y recoge los criterios de protección sanitaria frente a campos electromagnéticos procedentes de emisiones radioeléctricas establecidos en la Recomendación del Consejo de Europa de 12/07/1999, relativa a la exposición al público en general a los campos electromagnéticos.*

*El hecho que este riesgo por los campos electromagnéticos procedentes de emisiones radioeléctricas no puede ser considerado cerrado desde una perspectiva estrictamente científica, es lógico que los Ayuntamientos en el ámbito de su propia competencia se sientan tentados a imponer medidas adicionales de protección en esta materia, bien exigiendo, como acontece en el caso que enjuiciamos, límites o condiciones complementarios a los establecidos en el citado Real Decreto 1066/2001 EDL2001/28611, bien, estableciendo distancias de protección frente a determinadas zonas sensibles -colegios, hospitales, parques y jardines públicos- estableciendo unas áreas de seguridad alrededor de esas zonas sensibles en las que no se permita la instalación de estaciones emisoras de radiaciones electromagnéticas”.*

De la lectura del informe municipal se desprende que el Ayuntamiento de Rotglà i Corberà no dispone de Ordenanza Reguladora en materia de telecomunicaciones, por lo que, en el ámbito de sus competencias, no ha establecido medidas adicionales de protección a las previstas en el Real Decreto 1066/2001.

Efectivamente, el art. 8.7 d) del RD 1066/2001, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas establece lo siguiente:

*"(...) la ubicación, características y condiciones de funcionamiento de las estaciones radioeléctricas debe minimizar, en la mayor medida posible, los niveles de emisión sobre espacios sensibles, tales como escuelas, centros de salud, hospitales o parques públicos."*

Asimismo, consideramos que, en estos supuestos, debe ser plenamente operativo el principio de precaución, tal y como ha señalado la Comisión Europea.

Con apoyo en estas consideraciones, el Ayuntamiento de Rotglà i Corberà aceptó nuestra recomendación consistente en que, en aplicación del principio de precaución y del RD 1066/2001, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece condiciones de protección del dominio público radioeléctrico, restricciones a las emisiones radioeléctricas y medidas de protección sanitaria frente a emisiones radioeléctricas, valore y estudie la posibilidad de alejar del espacio sensible, parque público, la ubicación de la estación base de telefonía móvil a que se refiere la queja.

#### **14. Transferencia a la Comunidad Valenciana de los medios personales adscritos al Hospital General Básico de la Defensa de Valencia**

En el Informe anual de 2010 dimos cuenta de la queja planteada en esta Institución por personal del Hospital General Básico de la Defensa en Valencia. Las personas afectadas manifestaban lo siguiente:

*“(...) 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 (...) 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” (...) ya han transcurrido 17 meses, y no se ha producido la integración como personal estatutario dependiente de la Conselleria de Sanidad de La Generalitat Valenciana, con la correspondiente equiparación económica (...) respecto a la situación jurídico-laboral, he sido adscrito al Departamento de Salud de Manises, con efectos 1 de junio de 2010, siendo gestionado desde esa fecha por una empresa privada (...).”*

Por su parte, la Conselleria de Sanidad, a través de la Dirección General de Recursos Humanos, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“(...) se inició el correspondiente trámite de un proyecto de Decreto “por el que se oferta la integración en el régimen estatutario a determinado personal adscrito al Hospital General Básico de la Defensa de Valencia”. Dicha norma, siguiendo los trámites preceptivos de una disposición de carácter general, en estos momentos se encuentra pendiente de la emisión del informe de la Dirección General de Presupuesto y Gastos de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, a la cual fue remitido el día 11 de mayo de 2010 y reiterado el 15 de junio.*

*Cuando esta Conselleria de Sanidad reciba el preceptivo informe favorable de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, este asunto se incluirá en el Orden del día de la Mesa Sectorial de Sanidad convocada al efecto para su negociación y,*

*posteriormente como último trámite, será remitido al Consejo Jurídico Consultivo de la Comunitat Valenciana.*

*Una vez publicado el Decreto, y de acuerdo con lo regulado en el mismo, las solicitudes individuales de integración serán formuladas por los interesados conforme el correspondiente modelo oficial que se incluye como Anexo I a dicha norma, en el plazo de un mes, a partir de su publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana y las mismas deberán ser presentadas ante la Dirección General de Recursos Humanos, quién resolverá conforme a lo regulado en dicha norma (...)*”.

A la vista de lo anterior, y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, solicitamos de la entonces denominada Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, y concretamente de la Dirección General de Presupuestos y Gastos, información en relación sobre si se había procedido a emitir el informe preceptivo solicitado por la Administración Sanitaria en fecha 10/05/2010 (y reiterado en fecha 15/06/2010).

La referida Conselleria, a través del entonces Vicepresidente segundo del Consell y Conseller de Economía, Hacienda y Empleo, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“Como consecuencia de las actuaciones realizadas, y tomando como base el informe que el 24 de mayo de 2011 emitió el Director General de Presupuestos y Gastos, se informa lo siguiente: con fecha 26 de noviembre de 2010 esta Dirección General de Presupuesto y Gastos informó favorablemente la propuesta de Decreto del Consell por el que se oferta la integración en el régimen estatuario a determinado personal adscrito al Hospital General Básico de la Defensa en Valencia.”*

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

Con carácter previo, realizamos dos consideraciones. La primera, que son dos las Administraciones a las que afecta la presente queja: la del Estado, que es quien transfiere la competencia, y la de La Generalitat, que es quien la asume y, la segunda, que desde el Síndic de Greuges sólo podemos centrar nuestra actuación en los actos y omisiones de la Administración Autonómica Valenciana.

El punto de partida del estudio de la queja lo constituye el Convenio de Colaboración, entre el Ministerio de Defensa y La Generalitat, para regular el uso compartido civil y militar de las instalaciones del Hospital General Básico de la Defensa en Valencia, que fue suscrito el 1/07/2008 (publicado en el Boletín Oficial del Estado número 174, de 19/07/2008). El referido Convenio de Colaboración establecía, en su cláusula cuarta, que mediante Real Decreto se efectuaría el traspaso a la Comunidad Valenciana del personal civil de dicho hospital.

En cumplimiento de lo anterior, se dictó el Real Decreto 431/2009, de 27 de marzo, por el que se transfirieron a la Comunidad Valenciana los medios personales adscritos al Hospital General Básico de la Defensa de Valencia.

La presente queja se centraba en la denuncia del hecho de que, transcurridos más de dos años, “(...) *no se ha producido la integración como personal estatutario dependiente de la Conselleria de Sanidad de La Generalitat Valenciana, con la correspondiente equiparación económica*”.

De lo informado por la Administración Sanitaria se desprende que el procedimiento de integración debe seguir los trámites de una disposición de carácter general, en este caso, un proyecto de Decreto del Consell. Dichos trámites son los siguientes:

- Primero: informe favorable de la propuesta de Decreto por parte de la Dirección General de Presupuesto y Gastos de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo.
- Segundo: convocatoria de la Mesa Sectorial de Sanidad para su negociación
- Tercero: remisión de la referida disposición general al Consejo Jurídico Consultivo de la Comunidad Valenciana.
- Cuarto: publicación del Decreto del Consell y de acuerdo con lo regulado en el mismo, las solicitudes individuales de integración serán formuladas por los interesados conforme el correspondiente modelo oficial que se incluye como Anexo I a dicha norma, en el plazo de un mes, a partir de su publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, y las mismas deberán ser presentadas ante la Dirección General de Recursos Humanos.

El primero de los trámites del proyecto de Decreto de integración ya había sido cumplido, quedando todavía el resto de trámites pendientes de realizar.

A la vista de lo anterior, efectuamos a la Conselleria de Sanidad, la sugerencia de que, en el ámbito de sus competencias, incrementase sus esfuerzos al objeto de acelerar el proceso de integración del personal que presta servicios en el Hospital Básico de la Defensa de Valencia como personal estatutario dependiente de la Conselleria de Sanidad de La Generalitat.

## **15. Paciente en coma. Tratamiento de rehabilitación.**

El autor de la queja nº 1101253 nos indicaba que su hijo “(...) *tuvo un accidente de coche el 25 de diciembre de 1987, hace 23 años, que desde entonces sigue en coma, decidimos mi mujer y yo llevarlo a casa y aquí esta (...) habiendo solicitado el servicio de rehabilitación nos lo concedieron hasta el día 12 de noviembre de 2010, que recibimos una carta del Hospital Francesc Borja de Gandia que nos retiraba el pago de este servicio (...)*”. En este sentido, consideraban que “(...) *una persona en coma y*

*sin rehabilitación es como condenarlo a una muerte lenta y terrible, pues se quedaría como un palo tieso y no se podría mover (sentarse, ni cambios posturales), tendría unos dolores terribles en muñecas, codos, hombros, rodillas, tobillos, caderas, etc., en todas sus articulaciones, como dolores musculares (calambres), por atrofia de éstos por no ser movidos, como consecuencia de esto vendría la calcificación de las articulaciones, ésta es la situación en la que está nuestro hijo (...) ante la desestimación de la continuación del tratamiento de rehabilitación, se dirigieron a la Dirección Médica Hospital Francesc Borja de Gandia y a Presidencia de La Generalitat. En el momento de dirigirse a esta Institución, el Hospital no había dado respuesta, mientras que el Gabinete de Presidencia les comunicó que remitían su escrito a la Conselleria de Sanidad (...) solicitaban la mediación del Síndic de Greuges para que su hijo continuara con el tratamiento de rehabilitación (...).*”

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad que, a través de la entonces Dirección General de Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“(...) Con fecha 1 de febrero de 2011, se le notificó a usted (promotor de la queja) la denegación de la prórroga del convenio suscrito con dicho Centro de Fisioterapia, por los motivos expuestos en dicha Resolución.*”

*En el punto segundo de la Resolución, se le notifica que “por el Servicio de Rehabilitación del Departamento de Salud se realice valoración de la clínica del paciente y se le preste la asistencia que dicha valoración resulte.”*

*El 11 de febrero, la Jefa del Servicio de Rehabilitación del Departamento de Salud, a petición de la Gerencia, acudió al domicilio del paciente para que se realizara una valoración “in situ”, tanto de las condiciones de la vivienda, como de la situación clínica del paciente.*

*El paciente presenta Tetraplejia espástica, más coma vigil en situación secular. Paciente severamente discapacitado sin posibilidades de recuperación. Dependiente para todas las Actividades de la Vida Diaria AVD (Índice de Barghel 0 puntos). Confinado en su domicilio, sentado unas horas al día en una silla de ruedas de respaldo alto con cinchas para mantener el tronco. Portador de sonda nasogástrica y colector urinario.*

*Asimismo, el facultativo nos ha informado sobre la evolución del paciente, indicándonos, que dado que no existen posibilidades de mejora funcional, sólo cabe mantener por parte de la familia las medidas tendentes a preservar su calidad de vida (alimentación, aspiraciones de secreciones, cambios posturales, movilizaciones básicas diarias, tareas a las que la familia está habituada). No precisando una actuación a nivel especializado (...) el Servicio de Rehabilitación manifiesta su disposición a resolver cualquier duda de su especialidad que los familiares pueden requerir, acudiendo al Centro de Salud de Tavernes, donde serán atendidos por la Dra. (...).*”

Del contenido del informe dimos traslado al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentara escrito de alegaciones como así hizo, manifestándonos, entre otras cuestiones, que “(...) *si no estuviera en nuestra casa, cuidándolo nosotros, nuestro hijo estaría ocupando una cama de hospital, estaría al cargo de enfermeras y enfermeros, con el consiguiente aumento de trabajo que ello conlleva (...) sólo enviaron a dos médicos rehabilitadores y no diagnosticaron nada distinto de lo mantenido por su jefe, y así resolvieron que mi hijo sólo necesitaba cambios posturales, cosa que nosotros hacemos ya desde hace 23 años (...) en cuanto a la rehabilitación, no entiendo cómo dos doctoras llegan a decir que nuestro hijo sólo necesita cambios posturales y algunos movimientos más (...) dicen los doctores que al no ser evolutivo no lo necesita y, por tanto, hay que suprimirle la rehabilitación; qué barbaridad, toda la rehabilitación realizada durante los 23 años no habrá servido para nada si no hay continuidad; si ésta no se continua para nuestro hijo sería una muerte muy dolorosa (...)*”.

Al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, desde el Sindic de Greuges nos pusimos en contacto telefónicamente con el autor de la queja para conocer si su hijo tenía alguna prestación o ayuda económica reconocida, así como si, en su caso, tenía solicitada la ayuda de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

A la vista de su respuesta, solicitamos informe a la entonces Conselleria de Bienestar Social, para conocer la situación del estado de tramitación de expediente del dependiente. La actual Conselleria de Justicia y Bienestar Social nos comunicó mediante informe de fecha 27/07/2011 lo siguiente:

*“(...) El 4 de febrero de 2008 se dictó la Resolución de grado y nivel de D. ... (hijo del autor de la queja). En el procedimiento de elaboración del Programa Individual de Atención se han realizado varias propuestas, ante las cuales el representante del dependiente ha manifestado su disconformidad, alegando que prefería esperar a la Resolución del recurso impuesto ante el juzgado.*

*Por ello, con fecha 6 de junio de 2011 se ha emitido Resolución declarando la terminación del procedimiento de establecimiento del Programa Individual de Atención”.*

Del anterior informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentara alegaciones, como así hizo, en los siguientes términos:

*“(...) mi hijo sí necesita de una persona, y en muchos momentos de dos personas que lo atiendan, ya que hay que sentarlo, darle la vuelta, etc. (...) decidieron entrevistarse con la asistenta social para concretar un nuevo Programa Individual de Atención (PIA), quien le confirmó que podrían sumar a su prestación unos 90 € más. Ante esta situación contestó que “(...) después de 3 años que llevábamos con este tira y afloja, había decidido esperar a la resolución del Juzgado (...)*”.

Finalizada la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

- El desacuerdo del autor de la queja con la Propuesta Individual de Atención (PIA), realizada para su hijo por parte de la entonces denominada Conselleria de Bienestar Social.

- La disconformidad con la resolución médica tomada por parte del Servicio de Rehabilitación del Hospital Francesc Borja de Gandia, de interrumpir dicho servicio a su hijo.

En relación al desacuerdo existente sobre Propuesta Individual de Atención (PIA), de lo actuado se desprendía que sobre estos hechos existían actuaciones judiciales en trámite.

Por ello, informamos al autor de la queja que, de acuerdo con el art. 17.2 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, que regula esta Institución, el Síndic de Greuges no podía entrar en el examen individual de quejas sobre las que esté pendiente una resolución judicial.

Respecto a la decisión del Servicio de Rehabilitación del Hospital Francesc Borja de Gandia de interrumpir la rehabilitación al hijo del autor de la queja, realizamos las reflexiones que a continuación exponemos.

Siendo conscientes de la situación a la que diariamente debían enfrentarse el promotor de la queja y su esposa (padres del paciente), así como de la delicada situación de su hijo, realizamos la sugerencia que a continuación exponemos.

La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece en su artículo 3.1, que *“los medios y actuaciones del sistema sanitario estarán orientados prioritariamente a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades”*. Y, en su apartado 2, señala 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”*. Este mismo marco legal, recoge en su artículo 6.1, que *“las actuaciones de las Administraciones públicas sanitarias estarán orientadas:*

- *A garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de la salud.*

- *A promover las acciones necesarias de rehabilitación funcional y reinserción social del paciente”*.

Centrándonos en la cuestión objeto de queja, queremos destacar que el Informe del año 2006 del Defensor del Pueblo sobre “Daño cerebral sobrevenido en España: un acercamiento epidemiológico y socio-sanitario” señalaba que los traumatismos craneoencefálicos (TCE) en España, la mayor parte de ellos consecuencia de accidentes

de tráfico sufridos por jóvenes, “(...) constituyen uno de los más importantes problemas de salud de los países desarrollados, tanto por el número de muertes que ocasionan como por el elevado número de personas que quedan con algún tipo de discapacidad funcional y cognitiva debido a las secuelas que generan dichos accidentes (...)”.

Asimismo, en su prólogo resaltaba que “(...) el principal problema radica hoy en día en cómo el sistema sanitario alcanza una alta eficacia en las tasas de supervivencia, salvando vidas en su aspecto biofísico, sin que los poderes públicos (sanitarios y sociales) hayan dispuesto de forma coherente servicios de rehabilitación y, sobre todo, de integración social a medio y largo plazo, incluyendo a las familias. Esta paradoja se concreta en la expresión familiar, “se salva la vida, ¿y ahora?” (...).”

El referido informe, en relación a la atención a las personas en estado vegetativo persistente, señalaba lo siguiente:

*“Una de las características de las lesiones cerebrales radica en la diversidad de sus secuelas. Entre los afectados existe un subgrupo, cuya magnitud resulta difícil de calcular (las asociaciones refieren entre el 7 y el 10 por ciento de sus socios/ familias), en situación de coma prolongado o estado vegetativo persistente (EVP). Estas situaciones requieren atención especializada que comprende cambios posturales para evitar la aparición de escaras (úlceras por presión), o complicaciones como las deformidades óseas, rigidez articular, atrofia muscular y problemas respiratorios o digestivos. Además de las movilizaciones, alimentación especial, estas personas requieren estímulos sensoriales para mantener el contacto con el exterior en la medida de lo posible. Ante estas personas prevalece en la mayor parte del territorio la responsabilidad unilateral de la familia sin otros apoyos que la Atención Primaria en los casos puntuales de complicaciones sanitarias”.*

A la vista de lo anterior, el Alto Comisionado de las Cortes Generales concluía (conclusión vigésimoquinta) que, entre las situaciones que exigen un especial compromiso y colaboración entre los ámbitos sanitarios y social, se encuentran las relativas a las personas en estado vegetativo persistente.

En este sentido, destacamos las recomendaciones decimoctava y decimonovena del Defensor del Pueblo dirigidas a las Consejerías de Sanidad o Salud de las Comunidades Autónomas:

*“Decimoctava: Que se otorgue absoluta prioridad a la implantación de unidades específicas y especializadas para la rehabilitación de daño cerebral sobrevenido, desde una óptica multidisciplinar, integral e intensiva. A tal fin, y como primera providencia, debería determinarse en cada Comunidad Autónoma la topología y dotación de unidades monográficas hospitalarias de daño cerebral que se estimen necesarias, así como los plazos para su funcionamiento.*

*Decimonovena: Que, como complemento de la anterior recomendación, se determinen y establezcan programas de rehabilitación y unidades de rehabilitación ambulatoria*

*para la atención de aquellos pacientes con daño cerebral sobrevenido a los que les han concedido el alta hospitalaria y siguen precisando, ineludiblemente, rehabilitación integral, intensiva y pluridisciplinar”.*

Como hemos señalado, no correspondía a esta Institución señalar si el hijo del autor de la queja debía seguir o no precisando la rehabilitación al tratarse de una cuestión médica, no obstante, con fundamento en las anteriores consideraciones sugerimos a la Conselleria de Sanidad que realizase todas las acciones y gestiones necesarias que garantizasen el derecho a la protección de la salud al hijo del autor de la queja.

## **VI. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE**

### **a) URBANISMO**

#### **1. Introducción**

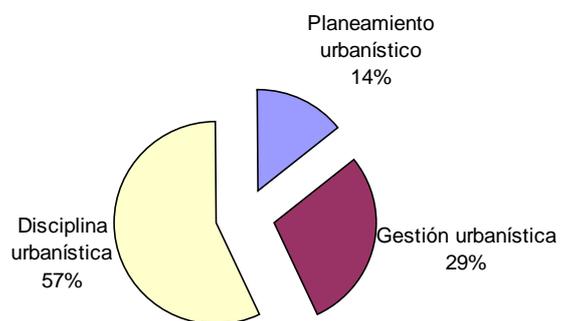
En este año 2011 nos han sido planteadas por la ciudadanía un total de 214 quejas, frente a las 821 quejas presentadas en 2010, 203 en 2009 y 196 en 2008.

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

Área de Urbanismo	Quejas
Disciplina urbanística	122
Gestión urbanística	61
Planeamiento urbanístico	31
<b>Total área de urbanismo</b>	<b>214</b>



### **3. Planeamiento urbanístico**

#### **3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva**

En este apartado vamos a dar cuenta de las quejas presentadas por las personas afectadas por el soterramiento de unas vías férreas en Burjassot y Godella, así como por la implantación de una torre eléctrica de alta tensión en Ibi.

Los vecinos de la calle Lauri Volpi y Maestro Lope de Burjassot formalizan la queja nº 1100287 porque ven limitados los derechos de conservación y mantenimiento de sus viviendas por la inclusión de las mismas dentro de la zona de afectación ferroviaria mediante modificación puntual del plan general de ordenación del municipio, derivado de la formalización del plan especial de soterramiento de la vía 1 de la entidad Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, Valencia-Bétera.

Dicha limitación deriva del hecho de que han transcurrido casi cinco años desde que se procedió a la redacción de los documentos y proyectos que sustentan la ejecución de dicha infraestructura y, sin embargo, a fecha de hoy, la misma ni se ha iniciado. Durante todo ese tiempo el Ayuntamiento de Burjassot viene denegando el otorgamiento de las licencias de obras de mantenimiento y conservación de los edificios que se encuentran dentro de dicha zona, así como su posible utilización o destino para la implantación de las actividades permitidas, en función de los usos contemplados en el planeamiento, en la zona.

A pesar de que se han dirigido y presentado varios escritos ante el Ayuntamiento de Burjassot, no se ha dado respuesta a la ciudadanía ni se ha adoptado ninguna medida encaminada a dar una solución definitiva al problema planteado.

Así las cosas, conviene recordar que la gestión de la cosa pública en la actualidad, no puede canalizarse unilateralmente como el despliegue de actos y de resoluciones dirigidas a los administrados, sino que también éstos han de participar e interactuar en los criterios rectores de los asuntos públicos. En dicha bilateralidad aparecen conceptos propios del ejercicio de derechos que ostentan las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tales como el derecho a la consulta, el derecho a la iniciativa, el derecho de participación ciudadana (principal exponente del mismo es la participación en la decisión del gasto público mediante la elaboración de los denominados “presupuestos participativos”). Todas estas claves conducen a la formulación del concepto de “gobernanza” y, en especial, de la “gobernanza local.

La doctrina científica ha denominado esta interacción entre poderes públicos y la ciudadanía como “gobernanza”, “gobernanza” o “gobierno en red”, es decir, como fenómenos distintos y contrapuestos a la gestión tradicional de los intereses generales basados en relaciones de jerarquía entre quien gobierna y los gobernados.

La imposición unilateral de los poderes públicos se transforma en 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.

En consecuencia con ello, efectuamos al Ayuntamiento de Burjassot las siguientes recomendaciones, las cuales fueron aceptadas:

1.- Que mantengan de forma conjunta con la asociación autora de la queja las reuniones de trabajo que sean necesarias para lograr el máximo consenso posible entre las distintas partes afectadas y garantizar la adopción de las decisiones finales de actuación que resulten más eficaces y acordes a la defensa de los intereses públicos en juego.

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.

Por otra parte, los vecinos autores de la queja nº 1107514, manifestaron su disconformidad con la instalación de una torre de alta tensión junto a sus viviendas, aportando un informe topográfico y pericial sobre la ilegalidad de la instalación.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos al Ayuntamiento de Ibi un informe técnico que desvirtuase el dictamen pericial aportado por el autor de la queja.

En contestación a nuestro requerimiento de informe, el Ayuntamiento nos indica que *“(...) estando pendiente de resolución por la Conselleria de Industria la solución de soterramiento planteada, mediante el poste de apoyo de la línea existente de cuya ubicación da origen a la queja, por parte del Urbanizador se ha presentado anexo de alternativas a la ubicación de entronque aéreo subterráneo en el Camino Viejo de Onil, en que se plantean posibles soluciones en función de la resolución de la citada Conselleria, el cual está pendiente de informe por los Servicios Técnicos Municipales (...).”*

En la fase de alegaciones al informe municipal, los autores de la queja insisten en solicitar la anulación del Decreto de la Alcaldía *“(...) autorizando la construcción en suelo urbano, encima de una de las aceras e invadiendo la calzada, de una Torre de Alta Tensión y la línea Aérea de Alta Tensión (...),”* así como el rechazo de la solicitud presentada por la empresa constructora *“(...) para construir de forma provisional la Torre de Alta Tensión en la acera de enfrente ocupando la totalidad de la misma y parte de la calzada, todo ello más en el interior del suelo urbano (...).”*

En el caso que nos ocupa, el Ayuntamiento nos ha informado que está a la espera de la resolución que emita la Conselleria de Industria, así como de los informes a redactar por los Servicios Técnicos Municipales, quienes tendrán que tener en cuenta las consideraciones efectuadas en el informe topográfico y pericial aportado por los autores de la queja sobre la ilegalidad de la ubicación pretendida para la torre de alta tensión.

Partiendo de estos hechos, el art. 5.1 de la Ley estatal 54/1997, de 27 de noviembre, reguladora del Sector Eléctrico, señala que la planificación de las instalaciones de transporte y distribución de energía eléctrica cuando éstas se ubiquen o discurran en suelo no urbanizable, deberá tenerse en cuenta en el correspondiente instrumento de ordenación del territorio. Asimismo, y en la medida en que dichas instalaciones se ubiquen en cualesquiera de las categorías de suelo calificado como urbano o urbanizable, dicha planificación deberá ser contemplada en el correspondiente instrumento de ordenación urbanística, precisando las posibles instalaciones, calificando adecuadamente los terrenos y estableciendo, en ambos casos, las reservas de suelo necesarias para la ubicación de las nuevas instalaciones y la protección de las existentes.

Asimismo, el art. 51.2 de la citada Ley 54/1997 dispone que las instalaciones eléctricas deberán tener en cuenta la protección de las personas y la integridad y funcionalidad de los bienes que puedan resultar afectados por las instalaciones.

Así las cosas, la elección del emplazamiento más adecuado para ubicar la infraestructura de alta tensión 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 las instalaciones de alta tensión para prestar un servicio eléctrico 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.

Ahora bien, en la elección de este tipo de instalaciones 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.

Terminada la investigación, el Ayuntamiento de Ibi aceptó nuestra recomendación consistente en que, a la vista de la resolución que emita la Conselleria de Industria, Comercio e Innovación de la Generalitat Valenciana y de los informes de los servicios técnicos municipales, se examine en profundidad todas las alternativas posibles para emplazar la instalación de alta tensión en el lugar más adecuado para preservar al máximo los derechos constitucionales de las personas afectadas.

Antes de concluir este apartado, damos cuenta del resultado de las investigaciones indicadas en el Informe anual del año pasado.

Así, respecto a la disconformidad vecinal con el lugar escogido para el emplazamiento de una subestación transformadora de energía eléctrica de alta tensión 220/20 Kw, objeto de la queja nº 092832, el Ayuntamiento de La Vila Joiosa y la entonces llamada Conselleria de Infraestructuras y Transporte, no aceptaron nuestra recomendación consistente en 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, estudiaran 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).

Finalmente, en cuanto a la disconformidad del autor de la queja nº 093269 respecto a la decisión municipal de ubicar un polígono industrial junto a su vivienda, el Ayuntamiento de Vinaròs aceptó nuestra recomendación de que, previamente a la aprobación de los instrumentos de planeamiento de desarrollo y programación del suelo destinado al polígono industrial, se realizara la evaluación ambiental estratégica de la zona a fin de evaluar los efectos de su establecimiento, considerando en dicha evaluación incluso la alternativa cero.

### 3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento

En la queja nº 107756, la asociación autora de la misma manifestaba que, a pesar de que había solicitado al Ayuntamiento de Alicante la modificación de un concreto artículo del plan general de ordenación urbana por estimar que constituye una restricción al derecho fundamental de libertad religiosa, no había recibido ningún tipo de contestación municipal.

Requerido el correspondiente informe, el Ayuntamiento de Alicante nos dice que, a tenor del iter procedimental legalmente establecido para la tramitación y aprobación de los instrumentos de planeamiento general, actualmente, el plan general de ordenación urbana de Alicante ya ha sido aprobado por el citado Ayuntamiento, estando pendiente de aprobación definitiva, si bien, dicha competencia viene residenciada a favor de la entonces llamada Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda y, por ende, no le compete pronunciarse en este momento a dicho Ayuntamiento.

En estos casos, esta Institución tiene dicho que al margen de la fase procedimental en que pudiera encontrarse la tramitación de la revisión del plan general de ordenación urbana, ello no exime a dicha administración municipal de la obligación de dar contestación expresa y motivada en relación con la solicitud presentada por la asociación autora de la queja.

De conformidad con ello, el Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación en orden a que, en situaciones como la analizada, extreme 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 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por otra parte, el autor de la queja nº 107995 nos expresaba que el Ayuntamiento de Godolleta está llevando a cabo la tramitación y aprobación de diversos instrumentos de planeamiento, tales como la modificación puntual del plan general de ordenación urbana de 1988, en lo referente a las urbanizaciones de Lomas de los Caballeros, La Fuentecica, Calicanto A, Calicanto B, Cumbres de Calicanto, etc., así como la aprobación provisional de un nuevo Plan General de Ordenación Urbana.

Asimismo, se indicaba que, respecto a los instrumentos de planeamiento referidos, se ha observado una total manipulación entre los documentos sometidos a información pública y los documentos aprobados, sin perjuicio además de no respetar las determinaciones referentes a los suelos de dominio público hidráulico, vías pecuarias, masas forestales, etc. Además, se alegaba que, en la adjudicación del contrato administrativo para la elaboración técnica de los documentos comprensivos de los instrumentos de planeamiento, no se había respetado la legislación de contratos.

El Ayuntamiento de Godolleta nos indica que en todos los expedientes de contratación se ha seguido el procedimiento legalmente establecido en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público. En ninguno de ellos consta que el autor de la queja haya presentado reclamación ni alegaciones ni en sede administrativa ni en sede jurisdiccional; respecto de la tramitación de los documentos de planeamiento urbanístico, se ha seguido el procedimiento legalmente establecido, habiéndose respetado los preceptivos trámites de audiencia y habiéndose notificado a los interesados las resoluciones administrativas dictadas en el procedimiento.

Teniendo en cuenta estos hechos, en primer lugar, y en cuanto al tratamiento que debe darse a los bienes de dominio público, bien sean de titularidad estatal, autonómica o local, debe significarse que el mismo, sin perjuicio del que pudiera proceder en fase de gestión y ejecución del planeamiento, en la propia fase de planeamiento debe ser objeto de observación y, en su consecuencia, las limitaciones impuestas por la legislación sectorial deben respetarse, de tal manera que deben ser reflejadas en la documentación gráfica del plan.

En tal sentido, tanto las vías pecuarias como los barrancos, ramblas o cauces públicos que pudieran discurrir por los distintos sectores de planeamiento deberán ser clasificados como suelo no urbanizable de especial protección y no como suelo urbano, por así venir dispuesto en la legislación sectorial reguladora de cada uno de estos bienes, y en la legislación urbanística.

En cuanto al procedimiento seguido en la aprobación del planeamiento, si bien es cierto que la tramitación y aprobación del mismo tiene su propio régimen jurídico, procedimiento y sistemas de publicidad, no es menos cierto que dicho sistema operativo garantiza, como no puede ser de otra manera, los derechos de cuantos pudieran verse afectados, bien directa o bien indirectamente, en cualquiera de las fases del procedimiento seguido en la tramitación de planeamiento objeto de aprobación, lo que comporta, y así lo prevé la legislación urbanística valenciana, tanto bajo la vigencia de la LRAU, como ahora, bajo la vigencia de la LUV -y sin olvidar lo declarado por el Tribunal Supremo, con ocasión de la impugnación del Plan General de Ordenación Urbana, respecto a la obligatoria reiteración de los periodos de exposición al público en relación con las alteraciones sustanciales en las distintas fases de la tramitación de un instrumento de planificación urbanística-, que aunque no se esté ante una alteración de esta naturaleza, siempre que entre la documentación inicial sometida a información pública y la que vaya siendo objeto de aprobación en cada una de las fases por las que atraviesa la tramitación del instrumento de planificación, se produzcan alteraciones, éstas deberán ser objeto de notificación individualizada a cuantos resulten interesados, considerando como tales no solamente a los que se personen en el procedimiento, sino a cualquier propietario/a que pudiera ver alteradas las determinaciones o parámetros urbanísticos inicialmente previstos en el instrumento de planificación, aunque no se hubiera personado por estimar y manifestar tácitamente su conformidad con dichas determinaciones iniciales, pero que en modo alguno constituyen aceptación de las posteriormente introducidas por la alteración mencionada.

Atendiendo a estas consideraciones, el Ayuntamiento de Godella aceptó nuestra recomendación consistente en que a la tramitación de los instrumentos de planeamiento se de el tratamiento de los bienes de dominio público que prevé la legislación sectorial reguladora de cada uno de ellos, y asimismo, se respete y garantice el sistema de publicidad, previsto por la Ley Urbanística Valenciana para el supuesto de que se produzcan alteraciones de las determinaciones urbanísticas entre la documentación inicialmente expuesta al público y la que se vaya aprobando en cada una de las fases por las que atraviesa la tramitación del planeamiento hasta alcanzar su aprobación definitiva.

Otra de las problemáticas analizadas este año ha sido la relacionada con el planeamiento urbanístico y la accesibilidad de los espacios urbanos para las personas discapacitadas.

En la queja nº 1101498, se denunciaban las dificultades que padecen a diario las personas discapacitadas para acceder a algunos aparcamientos públicos de la ciudad de Alicante, como el de la Plaza de la Montañeta, San Cristóbal, Alfonso el Sabio, etc.

El Ayuntamiento de Alicante nos remite un informe en el que se indica lo siguiente:

- *“Según el Decreto 193/1988, los aparcamientos tendrán que contar con itinerarios para peatones adecuados a la normativa de accesibilidad, es decir, sujetos a las disposiciones de diseño establecidas en el decreto mencionado.*

- *Tenemos que recordar que los establecimientos de la plaza de la Montañeta y el estacionamiento de la plaza San Cristóbal, son construcciones anteriores a la normativa y que su adaptación, según la disposición transitoria primera, se ha efectuado con los medios disponibles.*

- *El aparcamiento situado en la plaza de San Cristóbal cuenta con dos ascensores que cumplen la normativa, aunque el mantenimiento y funcionamiento no sea el deseado.*

- *En cuanto al aparcamiento de la plaza de la Montañeta, tenemos el grave condicionante de la estructura, lo que dificulta la adaptación a la normativa. En este caso, se han dispuesto medios provisionales que permiten la entrada y salida de las personas con minusvalía con la colaboración del personal que trabaja allí.*

- *En relación al aparcamiento de la avenida de Alfonso el Sabio, la construcción del cual se hizo con posterioridad a la normativa mencionada, está adaptado en precario a las condiciones de accesibilidad y tiene pendiente la colocación de un ascensor, lo que implica habilitar un hueco en la superficie de la avenida. Por esta razón, falta de espacio exterior, aún no tenemos la solución definitiva.*

- *El Ayuntamiento de Alicante está trabajando para dar una pronta respuesta y adaptación a las condiciones mínimas de accesibilidad con las soluciones óptimas”.*

Así las cosas, y sin perjuicio de reconocer expresamente la preocupación municipal para garantizar la accesibilidad de los aparcamientos públicos existentes en la ciudad de Alicante, hay que notar que, con anterioridad al Decreto 193/1988 alegado por el Ayuntamiento, ya se encontraba en vigor el art. 54.1 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos, a saber:

*“La construcción, ampliación y reforma de los edificios de propiedad pública o privada, destinados a un uso que implique la concurrencia de público, así como la planificación y urbanización de las vías públicas, parques y jardines de iguales características, se efectuará de forma tal que resulten accesibles y utilizables a los Minusválidos”.*

Asimismo, el art. 55.1 de la referida Ley 13/1982, dispone que las instalaciones, edificios, calles, parques y jardines existentes y cuya vida útil sea aún considerable, serán adaptados gradualmente.

A mayor abundamiento, la disposición transitoria primera del Decreto valenciano 193/1988, de 12 de diciembre, Normas para la accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas, que entró en vigor el 2 de abril de 1989, dispone lo siguiente:

*“Los edificios, instalaciones, usos o actividades de uso público que sean de titularidad privada deberán adaptarse a las determinaciones de este Decreto y sus normas de desarrollo en el plazo de tres años desde la entrada en vigor del mismo”.*

En este sentido, conviene recordar que la Constitución Española en sus arts. 9.2, 14 y 49 encomienda a todos los poderes públicos la creación de las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas y de los grupos en que se integran sean efectivas y reales, eliminando los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, el fomento de la participación de todos los ciudadanos y todas las ciudadanas en la vida política, económica, cultural y social, el derecho a disfrutar de una vivienda digna y el deber de facilitar la accesibilidad al medio de todos, a través de las políticas dirigidas a la prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas con capacidades reducidas, tanto físicas como psíquicas y sensoriales, a las que debe atenderse con las especializaciones que requieran.

La mejora de la calidad de vida de toda la población y específicamente de las personas que se encuentren en una situación de limitación respecto al medio es uno de los objetivos prioritarios que debe presidir la acción de gobierno, en estricto cumplimiento del principio de igualdad que debe garantizarse a todas las personas.

Las personas con discapacidad constituyen un sector de población heterogéneo, 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 que el resto de ciudadanos en la vida económica, social y cultural.

En virtud de todo ello, el Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación de que siga adoptando todas las medidas que sean necesarias para mejorar al máximo posible la accesibilidad de los aparcamientos públicos para las personas discapacitadas o con movilidad reducida.

Del mismo modo, el Ayuntamiento de Alicante, en relación con la falta de accesibilidad de la plaza de San Cristóbal denunciada en la queja nº 1108931, también aceptó nuestra recomendación en orden a que se adopten las medidas pertinentes para que las obras de rehabilitación y mejora que se están llevando a cabo en la plaza San Cristóbal supriman o eliminen las barreras arquitectónicas que dificultan o limitan la capacidad deambulatoria de las personas con movilidad reducida.

### 3.3. Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural

La necesidad de adoptar medidas de recuperación y rehabilitación de los inmuebles de interés cultural existentes en el barrio de Benicalap de la ciudad de Valencia, “La Ceramo”, “Bombas Gens”, “Alquería del Moro”, “Alquería de la Torre” y “Casino del América”, ha sido objeto de la queja nº 105947.

Sin perjuicio de las recomendaciones emitidas por esta Institución con fecha 15 de marzo de 2004 en el anterior expediente de queja nº 030987, no podemos 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 de la Generalitat Valenciana y al Ayuntamiento de Valencia.

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, desarrollado por la Ley 4/1998, de 11 de junio, de Patrimonio Cultural Valenciano, 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 el caso que nos ocupa, tanto el Ayuntamiento de Valencia como la Conselleria de Cultura y Deporte han contestado a los escritos presentados por la asociación autora de la queja, manteniéndola informada de las distintas actuaciones y, incluso, ofreciéndose a mantener reuniones de trabajo con dicha asociación para seguir avanzando en la protección del patrimonio cultural valenciano.

Esta Institución valora muy positivamente este ofrecimiento y desea que se pueda materializar en el futuro para seguir trabajando conjuntamente.

Dicho esto, no podemos obviar que en materia de protección del patrimonio cultural resulta fundamental la colaboración de las personas privadas que son propietarias de los inmuebles, ya que, de lo contrario, la actuación de las administraciones públicas se ve gravemente entorpecida, al tener que acudir a medios drásticos como la expropiación y la imposición de sanciones, y asumir íntegramente unos elevados costes de rehabilitación, que deben ser satisfechos con cargo a los siempre limitados presupuestos públicos, cuya legítima distribución corresponde decidir en cada momento, no al Síndic de Greuges, sino a las autoridades autonómicas y municipales democráticamente elegidas por la ciudadanía.

En este sentido, la grave crisis económica que padecemos agrava todavía más si cabe la dificultad de realizar grandes esfuerzos presupuestarios para lograr la rehabilitación y el mantenimiento en un adecuado estado de conservación de todos los inmuebles que forman parte del patrimonio cultural valenciano, y todo ello, sin desatender las necesidades económicas derivadas de la prestación de otros servicios públicos obligatorios que también demanda la sociedad valenciana.

Finalizadas todas las actuaciones, la Conselleria de Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana y el Ayuntamiento de Valencia aceptaron nuestra recomendación consistente en que, de forma coordinada y dentro de su respectivo ámbito competencial, adopten todas las medidas preventivas, sancionadoras y de rehabilitación que se estimen

procedentes para proteger el patrimonio cultural valenciano, al amparo de la mencionada Ley 4/1998, de 11 de junio.

Por otra parte, idéntico resultado satisfactorio obtuvimos en la queja nº 106969, ya que el Ayuntamiento de Orihuela aceptó nuestra recomendación para seguir garantizando la protección de la Iglesia de San Agustín, declarada bien de relevancia local.

En este año 2011, también tuvimos ocasión de intervenir ante el Ayuntamiento de Alicante, en los expedientes de queja nº 1100283 y 1101499, para que se evitara la contaminación lumínica de la Torre Ansaldo, declarada bien de interés cultural, y se mejorara el entorno del monumento a Miguel Hernández; ambos objetivos fueron conseguidos.

El autor de la queja nº 1101102 nos expresaba que lleva más de 7 años intentando que se mejore la protección del bien de interés cultural “La Torre del Baró”, ya que, a su juicio, el Ayuntamiento de Benicàssim continúa consintiendo agresiones al monumento, tal como los movimientos de tierra y acumulaciones de árido en el perímetro inmediato a la Torre del Baró.

Requerido el correspondiente informe al Ayuntamiento de Benicàssim, nos informa que se está elaborando el correspondiente Plan Especial relativo al bien de interés cultural Torre Baró, así como el Estudio de Integración Paisajística que lo acompaña, habiéndose incoado un expediente para restaurar la legalidad urbanística conculcada por la realización de obras sin licencia consistentes en movimientos de tierra.

A la vista de las actuaciones municipales realizadas, acordamos la finalización de nuestras investigaciones.

Por último, el autor de la queja nº 1101154 expresaba su disconformidad con la falta de reposición de la “Fonteta la Mercé”, ubicada en La Vall d’Uixó, ya que, a su juicio, aunque no esté incluida en el catálogo de elementos, edificios y conjuntos de interés histórico del plan general de ordenación urbana, no existe ningún obstáculo para reponer la referida fuente, tal y como se ha realizado en otras fuentes del municipio tras la remodelación de las plazas donde se ubican.

Examinado el informe remitido por el Ayuntamiento de La Vall d’Uixó, pusimos fin a nuestra intervención informando al autor de la queja la “Fonteta la Mercé” no está incluida en el catálogo de elementos, edificios y conjuntos de interés histórico del plan general de ordenación urbana y que, por ello, no es obligatoria legalmente su reposición con arreglo a las características iniciales.

Antes de concluir este apartado, damos cuenta del resultado de las investigaciones indicadas en el Informe anual del año pasado.

En relación con la necesidad de adoptar medidas de protección del Castillo de Barxell, bien declarado de interés cultural, y que fue objeto de la queja nº 093557, el

Ayuntamiento de Alcoy y la entonces denominada Conselleria de Cultura y Deporte, aceptaron nuestra recomendación consistente en 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**

La ejecución y el desarrollo de los planes urbanísticos también han constituido el objeto de muchas quejas presentadas en 2011, a pesar de la grave crisis económica que padecemos. Entre las principales quejas destacamos las siguientes:

- a) las discrepancias con la ejecución de un proyecto de reparcelación en Sella, Vinaròs y Traiguera;
- b) la carencia de infraestructuras de urbanización –agua, luz, alcantarillado, aceras, etc.- en una zona de los municipios de Jacarilla, Altea, Tavernes de la Valldigna y Benidorm;
- c) el retraso en la tramitación, aprobación y ejecución de un proyecto de reparcelación en Moncada;
- d) la escasa información recibida en relación al estado de tramitación de un proyecto de equidistribución y al retraso en la ejecución de las obras de urbanización en Picassent.

El autor de la queja nº 105593 expresaba su disconformidad con que en el proyecto de reparcelación del Sector PP-1 Saleres de la localidad de Sella, la finca de sus padres se incluía en toda su extensión en zona verde, adjudicándoles la parcela final en un lugar completamente diferente, lo cual suponía la pérdida de la casa que allí tenían.

Iniciada la correspondiente investigación, pudimos comprobar que, de forma reiterada, el Ayuntamiento de Sella ha calificado como extemporáneas las alegaciones presentadas por el promotor de la queja al proyecto de reparcelación, sin que la inadmisión de las mismas venga justificada o amparada en norma alguna.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Sella no ha aceptado nuestra recomendación de que acordara la retroacción de las actuaciones al momento inmediatamente anterior a la inadmisión, por extemporaneidad, de los escritos de alegaciones deducidos por el promotor de la queja al proyecto de reparcelación del Sector PP-1 Saleres, determinando, asimismo, en tanto se sustancian dichos trámites, la suspensión de la eficacia del acto definitivo aprobatorio del mismo.

Por otro lado, en la queja nº 106972, el autor de la misma manifestaba que es propietario de una parcela incluida en el Programa de Actuación Integrada Sur 16 del municipio de Vinaròs y que el 17 de marzo de 2007 presentó un escrito en ese Ayuntamiento en el que solicitaba la devolución de la diferencia entre el valor de la casa tasada por los servicios técnicos municipales y los gastos de urbanización, sin haber obtenido contestación alguna, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

El Ayuntamiento de Vinaròs nos indica en su informe que “(...) *el ámbito de reparcelación se encuentra completamente urbanizado y recepcionado por el Ayuntamiento, habiéndose efectuado por el urbanizador la liquidación definitiva de las cuotas de urbanización a los propietarios del sector (...)*”. En este sentido, añadía que “(...) *ello no obstante, a la vista del escrito presentado por el autor de la queja, se le dio traslado al urbanizador a los efectos oportunos (...)*”. De la documentación adjunta al informe, se deducía que la cuantía adeudada al interesado se cifraría en 9.798,06 euros.

Por su parte, el interesado manifestaba su preocupación al entender que la situación de concurso en el que se hallaba inmerso el urbanizador dificultaría el cumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, el interesado señalaba que el pago de la deuda podía realizarse haciendo efectivo el aval depositado por el urbanizador, que ascendía a la cantidad de 42.000 euros.

En relación con la cuestión que centra el presente expediente de queja, de la lectura de los informes y demás documentos que integran el expediente de queja se deduce que, aunque el ámbito de reparcelación se encuentre totalmente urbanizado y recepcionado por el Ayuntamiento, el urbanizador todavía no ha satisfecho plenamente las obligaciones que, en cuanto tal, corren a su cargo, al no haber procedido a la compensación de las cantidades adeudadas al interesado como consecuencia del proceso de reparcelación.

En este sentido, y a pesar del compromiso asumido por éste de proceder al abono de las cantidades adeudadas, es cierto que la situación de concurso en el que se encuentra plantea razonables dudas sobre la posibilidad de que el mismo pueda afrontar dichos pagos y cumplir con sus obligaciones.

Ante ello, parece razonable que el Ayuntamiento de Vinaròs arbitre, en garantía de los derechos y legítimas expectativas que corresponden al promotor del expediente, cuantos medios se encuentren a su alcance para lograr la satisfacción de la deuda pendiente.

En este sentido, la posible aplicación de las garantías, prestadas por el urbanizador, al pago de la deuda se presenta como un mecanismo especialmente idóneo, a la luz de lo prevenido en el artículo 140 de la Ley Urbanística Valenciana (Ley 16/2005, de 30 de diciembre, de la Generalitat) en relación con las garantías; recordemos que según este precepto “*todo programa de actuación integrada ha de asegurar el cumplimiento de sus previsiones ya sea mediante crédito comprometido a cargo del presupuesto de una*

*Administración o bien en los supuestos de gestión indirecta, con garantía financiera o real prestada por el urbanizador”.*

Esta Institución no puede sino considerar que, entre las previsiones aseguradas por dichas garantías, deben entenderse incluidos, entre otros, los pagos resultantes de los procesos de compensación, como es el caso del presente expediente.

Esta interpretación es, por lo demás, coherente con las previsiones que, a su vez, contiene el artículo 344 del Reglamento de la citada Ley, el cual para los casos de resolución del contrato prevé que la compensación a los propietarios que hayan contribuido de alguna manera al levantamiento de las cargas de urbanización pueda efectuarse, a cargo del Urbanizador, con ejecución de las garantías que hubiera prestado.

Esta Institución considera que, una mera interpretación sistemática (y garantista con los derechos de los propietarios), impone que dicha previsión también deba ser aplicada en el presente supuesto, ya que la misma presenta una identidad material en el presupuesto de hecho.

En consecuencia con todo lo anterior, el Ayuntamiento de Vinaròs ha aceptado nuestra recomendación de que adopte cuantos medios se encuentren a su alcance para asegurar el cumplimiento por parte del urbanizador de sus obligaciones de pago, incluida la posibilidad de proceder a la ejecución de las garantías prestadas.

Por otra parte, la asociación de vecinos autora de la queja nº 1103946 denunciaba que el Ayuntamiento de Traiguera había aprobado, de forma provisional, el programa de actuación integrada (PAI) “Urbanización Fuente de la Salud” con el informe desfavorable respecto a la suficiencia de agua, emitido por la empresa concesionaria del servicio municipal de agua potable; asimismo, se indicaba que el referido PAI afecta al conjunto arquitectónico “Real Santuario de la Mare de Deu de la Font de la Salut”, que fue declarado Bien de Interés Cultural (BIC) por el Decreto del Consell 20/2007, de 16 de febrero de 2007.

El Ayuntamiento de Traiguera nos confirma que la aprobación provisional del PAI se produjo el 27 de enero de 2011 y que, en relación con el suministro de agua potable, se impuso la siguiente condición: *“La red de abastecimiento de agua potable descrita en el anteproyecto de urbanización que prevé la conexión a la red de abastecimiento existente deberá modificarse mediante la inclusión dentro del programa y del anteproyecto del correspondiente sondeo o sondeos que garanticen la demanda de abastecimiento de agua potable en esta zona, incorporándose de forma adecuada dicho aumento de caudal disponible a la red general de abastecimiento de agua potable municipal.”*

Sin embargo, respecto a la posible afección del PAI al BIC “Real Santuario de la Mare de Deu de la Font de la Salut”, nada nos dice el Ayuntamiento de Traiguera en el informe remitido a esta Institución.

Por su parte, en relación a esta cuestión, la Conselleria de Cultura y Deporte nos indica que “(...) el 9 de mayo de 2008, la Directora General de Patrimonio Cultural Valenciano envió un escrito al Ayuntamiento de Traiguera, en el que se le indicaba que al efecto de elaborar el correspondiente Estudio de Impacto Ambiental sobre el patrimonio cultural debería llevarse a cabo una prospección arqueológica que permitiera definir la afección de las obras previstas sobre el patrimonio arqueológico, así como las medidas correctoras a adoptar. En este sentido, tal y como se ha mencionado anteriormente, debía prospectarse no solamente el ámbito estricto del PAI sino también una banda perimetral de 200 metros. Además, en este escrito se indicaba que el Estudio de Impacto Ambiental debía contemplar también las afecciones al patrimonio cultural en general, por lo que en la prospección citada debería recabarse la información relativa a elementos arquitectónicos y etnológicos al efecto de valorar el impacto sobre los mismos y las medidas a adoptar en su caso, reflejándose o pormenorizándose al nivel de detalle las correspondientes propuestas sobre los mismos (...)”.

Con posterioridad, en una comunicación emitida por el Jefe del Servicio de Patrimonio Arquitectónico y Medioambiental con fecha 26 de abril de 2011 y dirigida a la asociación de vecinos autora de la queja, se advierte que “(...) no solamente no se ha emitido el informe previsto en el art. 11 de la Ley 4/98, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano, sino que ni siquiera se han desarrollado las actuaciones previas – la previa y preceptiva prospección arqueológica del ámbito afectado por el proyecto- a las que se refieren el art. 11, párrafo 5 y el art. 62 de la Ley 4/98, de 11 de junio, y que constituyen premisa ineludible para la emisión del informe patrimonial referido, al ofrecer el diagnóstico de la realidad existente sobre la que se opera, articulándose propuesta en consonancia con los valores detectados (...)”.

En la fase de alegaciones a ambos informes, la asociación insiste en denunciar que el PAI no respeta el Decreto del Consell 20/2007, de 16 de febrero de 2007, por el que fue declarado Bien de Interés Cultural (BIC) el “Real Santuario de la Mare de Deu de la Font de la Salut” y que, desde el año 2008, aun sin haberse todavía subsanado los requerimientos efectuados por la Conselleria de Cultura y Deporte, el Ayuntamiento ha aprobado provisionalmente el PAI.

Así las cosas, en cuanto al suministro de agua potable, resulta de todo punto necesario obtener, antes de acordar la aprobación definitiva del PAI, el informe favorable de la Confederación Hidrográfica para acreditar la existencia de recursos hídricos suficientes para satisfacer las demandas requeridas por dicho PAI (art. 25.4 RDL 1/2001, 20 de julio, Ley de Aguas, modificado por la disposición final 1.3 de la Ley 11/2005, de 22 junio, de Modificación del Plan Hidrológico Nacional, y en vigor desde el 23 de junio de 2005, y, finalmente, art. 41.1 del Decreto 67/2006, de 19 de mayo, Reglamento de Ordenación y Gestión Territorial y Urbanística (ROGTU).

Por otra parte, en cuanto al cumplimiento de los requisitos impuestos por la Ley de Patrimonio Cultural Valenciano y que todavía se encuentran pendientes de subsanar, no

podemos 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 el caso que nos ocupa, tanto el Excmo. Ayuntamiento de Traiguera como la Conselleria de Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana deben evitar la aprobación definitiva del PAI mientras no se acredite el cumplimiento de los requisitos y exigencias impuestas por la Ley 4/1998, de Patrimonio Cultural Valenciano.

De conformidad con lo anterior, tanto el Ayuntamiento de Traiguera como la Conselleria de Cultura y Deporte han aceptado nuestra recomendación en orden a la adopción de todas las medidas que estimen necesarias para evitar la aprobación definitiva del PAI mientras no se obtenga el informe favorable de la Confederación Hidrográfica del Júcar acreditativo de la suficiencia de recursos hídricos, así como el informe favorable de la Conselleria de Cultura y Deporte, demostrativo del cumplimiento de los requisitos impuestos por la Ley 4/1998, de 11 de junio, de Patrimonio Cultural Valenciano, y de la no afección negativa al BIC “Real Santuario de la Mare de Deu de la Font de la Salut”.

Cambiando de problemática, vamos a exponer ahora el grave problema derivado de la falta de terminación de las obras de urbanización debido a la falta de liquidez económica existente en la actualidad.

El autor de la queja nº 104271 exponía que las obras de urbanización de la unidad de ejecución nº 2 “Vistabella”, en el municipio de Jacarilla se iniciaron en diciembre de 2006 y que todavía no han concluido: no hay alumbrado público, ni línea de media tensión, ni estación depuradora de aguas residuales. Además, el Ayuntamiento ha aprobado un expediente de retasación de cargas para, a su juicio, financiar obras que ya están pagadas.

Con el objeto de contrastar estas alegaciones, solicitamos al Ayuntamiento de Jacarilla que nos informara sobre las medidas adoptadas para lograr la rápida implantación de todos los servicios urbanísticos y sobre los motivos justificativos del expediente de retasación de cargas.

En contestación a nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Jacarilla nos indica que *“(...) el expediente de retasación de cargas de las obras de urbanización de la UE-2 Vistabella se halla en tramitación en este momento, pendiente de informe por los Servicios Jurídicos de la Excmo. Diputación Provincial de Alicante. Este Ayuntamiento se haya desarrollando el programa para el desarrollo de actuación integrada de la urbanización de la UE-2 Vistabella para la dotación de servicios urbanísticos de la urbanización, desde su inicio en el año 2002”*.

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 Jacarilla nos indica que está a la espera de recibir un informe de los servicios jurídicos de la Excm. Diputación Provincial de Alicante, no lo es menos que han transcurrido muchos años desde que se iniciaron las obras de urbanización en el año 2002 sin que las mismas hayan finalizado.

Asimismo, el Ayuntamiento de Jacarilla tampoco ha explicado los motivos que justifican la tramitación del expediente de retasación de cargas, teniendo en cuenta que sólo será motivo de retasación el transcurso de dos años desde la presentación de la proposición jurídico económica por motivos no imputables al urbanizador, y la aparición de circunstancias sobrevenidas que no hubieran podido preverse en el momento de la redacción de la misma, con la advertencia de que, por un lado, si el resultado de la retasación supera el 20% del importe de las cargas previsto en la proposición jurídico-económica, la cantidad que exceda de dicho porcentaje no podrá en ningún caso repercutirse a los propietarios, y por otro lado, la retasación de cargas no podrá suponer modificación o incremento en la parte de ellas correspondiente al beneficio empresarial del urbanizador por la promoción de la actuación (art. 168, apartados 3 y 4).

Afortunadamente, el Ayuntamiento de Jacarilla ha aceptado nuestra recomendación consistente en que extreme sus esfuerzos para lograr la rápida terminación de las obras de urbanización de la unidad de ejecución nº 2 “Vistabella”, justificando la procedencia legal de la retasación de las cargas urbanísticas.

Por otra parte, la asociación de vecinos autora de la queja nº 1100971 nos indicaba que el servicio público obligatorio de alumbrado público lleva más de 20 años sin prestarse en la calle Eriço, sita en la urbanización Alhama Candela, en Altea la Vella.

En contestación a nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Altea nos expone, a través del Jefe de Servicio de Urbanismo, que “(...) *dicha urbanización, y sus servicios e infraestructuras, no ha sido recepcionada por los servicios técnicos municipales, existiendo importantes problemas entre la realidad ejecutada y la documentación presentada para la tramitación de dicha urbanización (...)*.”

No obstante, el Excmo. Ayuntamiento de Altea no nos detalla en su informe qué actuaciones está desarrollando para lograr que el agente urbanizador subsane o corrija las deficiencias detectadas con el objeto de poder recepcionar las obras de urbanización.

A estos efectos, esta Institución no puede dejar de recordar que el alumbrado público es un servicio cuya prestación es obligatoria para el Excmo. Ayuntamiento de Altea, a tenor de lo preceptuado en el art. 26.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y que resulta indispensable para garantizar el derecho a una vivienda digna (art. 47 de la Constitución Española y art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El art. 18.1.g) de la mencionada Ley 7/1985 dispone que los vecinos tienen derecho a “exigir” la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio, como sucede en este caso.

Por ello, resulta fundamental que el Excmo. Ayuntamiento de Altea adopte todas las medidas que estime oportunas para lograr la subsanación de las deficiencias detectadas y poder recepcionar las obras de urbanización.

Asimismo, conviene advertir que la falta de prestación municipal de un servicio obligatorio como el alumbrado público podría originar la responsabilidad patrimonial por funcionamiento anormal del Excmo. Ayuntamiento de Altea (art. 106. 2 de la Constitución y art. 139 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Procedimiento Administrativo Común), con la consiguiente obligación municipal de indemnizar los daños y perjuicios que se le pudieran irrogar a cualquier persona o vehículo como consecuencia de la inexistente prestación de este servicio público obligatorio.

Finalmente, el Ayuntamiento de Altea ha aceptado nuestra recomendación para que se adopten todas las medidas que sean necesarias con el objeto de lograr la corrección o subsanación de las deficiencias detectadas con el objeto de poder recepcionar las obras de urbanización y, en consecuencia, prestar lo antes posible el servicio de alumbrado público.

De otro lado, la autora de la queja nº 1102491 nos trasladaba su preocupación porque la zona del paseo Lepanto nº 12 de Tavernes de la Valldigna, detrás de la Casa de Cultura, lleva más de 10 años sin los servicios municipales básicos, siendo un foco de suciedad y polvo. Nos indica que solicitó al Ayuntamiento que se adecuara la zona con asfalto, alumbrado público, etc., es decir, con todos los servicios normales de una zona habitada y el Ayuntamiento contestó que los terrenos eran privados, que no se podía hacer nada, y que debe ser un error del anterior consistorio el haber concedido licencias de obra, ya que se indica que en el proyecto no se consideraron aceras, accesos, etc., y que dicha falta de urbanización se solucionará cuando se urbanice la zona.

Efectuada la correspondiente investigación, nos encontramos a la espera de recibir la correspondiente contestación del Ayuntamiento de Tavernes de la Valldigna sobre la

aceptación o rechazo de nuestra recomendación en punto a que se adopten las medidas adecuadas y pertinentes, entre ellas, la aprobación de los instrumentos de gestión y ejecución de la zona, teniendo en cuenta que nos encontramos ante un área o zona semiconsolidada, y se dote de la condición de solar los terrenos donde vive la promotora de la queja.

Por otro lado, la comunidad de vecinos autora de la queja nº 1107508, se dirige a esta Institución manifestando que ha solicitado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Benidorm diversa información sobre la ejecución de la urbanización de la travesía Juan Fuster Zaragoza y la Avenida Zamora, cuya terminación está sufriendo un excesivo retraso.

En contestación a nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Benidorm nos indica, que *“(...) por parte de los Servicios Técnicos de este Ayuntamiento, se ha redactado un nuevo proyecto denominado “Urbanización Travesía Juan Fuster Zaragoza y Avda. Zamora, FASE I”, el cual determina y valora las infraestructuras sanitarias y servicios necesarios para la urbanización del tramo de la calle Zamora y final de las parcelas edificadas de la misma. El inicio de las obras del citado proyecto está condicionado al inicio del trámite de su licitación (...).”*

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que los vecinos llevan muchos años esperando la finalización de las obras de urbanización y que *“nos han dado unas 6 fechas de iniciación de la obra”*.

Partiendo de estos hechos, esta Institución es consciente que la actual y profunda crisis económica que estamos padeciendo agrava, todavía más si cabe, las dificultades presupuestarias municipales para impulsar la culminación de las obras de urbanización y prestar en la zona los servicios públicos obligatorios impuestos por el art. 26.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (pavimentación de las vías, instalación de aceras y alumbrado público) que resultan indispensables para garantizar el derecho a una vivienda digna (art. 47 de la Constitución Española y art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Esta Institución considera que las limitaciones presupuestarias no deben servir de excusa para dilatar indefinidamente la prestación de los servicios públicos a los que está obligado legalmente un Ayuntamiento; en este caso, consideramos que ha 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 encuentran los vecinos, los cuales, por otra parte, están pagando un elevado impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) en una calle cuya urbanización todavía no ha concluido y que, por tanto, no tiene la categoría por la que los vecinos están abonando el IBI.

Por todos estos motivos, el Ayuntamiento de Benidorm ha aceptado nuestra recomendación para que impulse la adopción de las medidas que sean necesarias para acelerar la culminación de la urbanización de la travesía Juan Fuster Zaragoza y avenida Zamora.

En cuanto al retraso en la tramitación, aprobación y ejecución de un proyecto de reparcelación, este fue el objeto de la queja nº 109050, tramitada con el Ayuntamiento de Moncada.

El autor de la queja manifestaba que, mediante escrito presentado el 4 de mayo de 2009, había formulado alegaciones como propietario afectado por el proyecto de reparcelación de la unidad de ejecución nº 20, del Sector PRR-2 del plan general de ordenación urbana de Moncada, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento, denunciado el excesivo retraso que se está produciendo en el desarrollo urbanístico de la zona.

Por su parte, el Ayuntamiento de Moncada nos remite un informe en el que expresa que *“(...) el proyecto de reparcelación fue presentado en el Ayuntamiento y sometido a información pública por el Urbanizador mediante anuncio publicado en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana de fecha 7 de abril de 2009 (...) con posterioridad se presentó a instancia municipal un texto refundido del proyecto de reparcelación. El expediente, en la actualidad, se encuentra en fase de informe del proyecto de reparcelación y las alegaciones, en la parte técnica, para posterior informe jurídico y propuesta de acuerdo. La propuesta de aprobación de la reparcelación incluirá la resolución de alegaciones, por lo que todavía no ha sido notificada actuación alguna (...).”*

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar los perjuicios que el retraso en la tramitación y aprobación del proyecto de reparcelación le está causando, al tener que soportar los gastos de mantenimiento del aval bancario presentado en abril de 2009 para garantizar el pago de las cuotas de urbanización.

Partiendo de estos hechos, esta Institución es consciente de los problemas que la grave crisis económica que padecemos está generando en la normal actividad urbanística de los municipios.

No obstante lo anterior, el art. 177.1 e) de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana, reconoce unos plazos de tramitación del proyecto de reparcelación que deben ser respetados en garantía de los propietarios afectados, a saber:

*“(...) La aprobación del Proyecto de Reparcelación Forzosa será acordada por el Ayuntamiento dentro del plazo máximo de tres meses desde la presentación de la totalidad de la documentación exigible. El silencio se entenderá positivo, si no hay alegaciones pendientes de resolución. Si existieran alegaciones, deberían ser resueltas en el plazo de un mes, transcurrido el cual sin resolución expresa se entenderá desestimada la reparcelación propuesta por el agente urbanizador, y el ayuntamiento deberá redactar el proyecto definitivo y proceder a su aprobación. Si pasado este plazo*

*el ayuntamiento no hubiese redactado el documento definitivo, el proyecto tramitado se entenderá aprobado definitivamente (...)*”.

Concluimos la investigación al haber aceptado el Ayuntamiento de Moncada nuestra recomendación consistente en que se adoptaran las medidas necesarias para agilizar la tramitación, aprobación y ejecución material del proyecto de reparcelación.

Finalmente, el autor de la queja nº 1107576 nos relataba que había solicitado reiteradamente al Ayuntamiento de Picassent que requiriera al agente urbanizador para que procediera a la ejecución de las obras de urbanización de la unidad de ejecución nº 8 de San Ramón, donde se encuentra su parcela, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Asimismo, el autor de la queja insiste en denunciar que el Ayuntamiento nunca ha contestado a sus solicitudes presentadas con fecha 8 de febrero, 22 de marzo y 9 de agosto de 2010, y 24 de enero de 2011; que, tras casi tres años desde su aprobación, las obras de urbanización no sólo no se han acabado, sino que ni tan siquiera han comenzado; y que resulta incierto que el agente urbanizador haya mantenido reunión alguna con el autor de la queja para tratar el tema de la falta de ejecución de las obras de urbanización.

Por su parte, el Excmo. Ayuntamiento de Picassent nos remite un informe en el que expresa que *“(...) en el ámbito de la Unidad únicamente existen dos propietarios: el autor de la queja y el Agente Urbanizador (...) es cierto, como dice el autor de la queja, que las obras de urbanización no han concluido. Ello es debido a la situación de crisis económica que afecta particularmente al sector de la construcción (...) No obstante, a fecha de hoy, y tras diversas reuniones mantenidas con el Agente Urbanizador, cabe señalar que se están ejecutando las obras de urbanización de la C/Ponent y de la C/Iberia, así como de la C/l’Aljub. Igualmente, se ha ejecutado la canalización de saneamiento y la red eléctrica de media tensión de la unidad (...) con la ejecución de las obras descritas, las parcelas propiedad del autor de la queja darán frente (excepto la parcela A.1.3.) a un vial totalmente urbanizado (...)*”.

A la vista de estos hechos, somos conscientes de los problemas que la grave crisis económica que padecemos está generando en la actividad urbanística de los municipios. No resultan infrecuentes las quejas que recibimos sobre los retrasos que se están produciendo en la finalización de las obras de urbanización.

No obstante la necesidad de tener en cuenta la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas las normas (art. 3.1 del Código Civil), 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 (...)*.

Por otra parte, respecto a la falta de contestación en plazo a las solicitudes de información urbanística presentadas por el autor de la queja, el art. 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana reconoce que *“todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable”*.

Ese plazo razonable es concretado en un mes por la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV), en cuyo art. 6.4 se dispone que *“todo interesado tiene derecho a que la administración competente le informe por escrito, en el plazo de un mes, del régimen y condiciones de ordenación, gestión, uso, aprovechamiento y programación urbanísticos aplicables a una parcela o ámbito determinado.”*

Teniendo en cuenta estas consideraciones, el Ayuntamiento de Picassent ha aceptado nuestra recomendación en orden a que extreme sus esfuerzos para lograr la terminación de las obras de urbanización de la unidad de ejecución nº 8 de San Ramón, contestando, en tiempo y forma, a las solicitudes de información presentadas por el autor de la queja.

Antes de concluir este apartado, damos cuenta del resultado de las investigaciones indicadas en el Informe anual del año pasado.

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.

El Ayuntamiento de Elche no ha aceptado nuestra recomendación en orden a que se dicte resolución expresa contestando al recurso de reposición presentado por la agrupación de interés urbanístico.

En cambio, el Ayuntamiento de Bigastro sí que ha aceptado la recomendación emitida en la queja nº 105567, consistente en 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<sup>2</sup> 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.

## **5. Disciplina urbanística**

En relación con los incumplimientos de la normativa urbanística, vamos a distinguir entre estos cuatro grandes bloques de materias:

- 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**

La asociación de vecinos autora de la queja nº 107337 nos relataba que el pasado 17 de agosto de 2010 se personaron en las dependencias de la Conselleria de Industria con la finalidad de consultar la solicitud de autorización de ampliación de la explotación de las canteras de Fontcalent en Alicante, que se encontraba en exposición pública desde el día 1 de agosto de 2010. Según nos indica la autora de la queja, una vez ojeado el expediente, se solicitó a la secretaría que les permitiese fotocopiar determinadas partes del expediente, a lo que se les contestó en sentido negativo, aduciendo que los expedientes sometidos a exposición pública se encontraban sometidos a la Ley de propiedad intelectual.

Los interesados señalaban que solicitada una reunión con el Director Territorial, ésta fue imposible de concertar, motivo por el que se les indicó que en breve éste se pondría en contacto con ellos. Según señalan, dicha comunicación no ha tenido lugar, pese al tiempo transcurrido desde entonces.

Personados nuevamente en fecha 26 de agosto de 2010 en las mismas dependencias, se les denegó nuevamente la fotocopia del expediente. Ante esta circunstancia, solicitó un acta de comparecencia, que no le fue extendida, siendo sustituida por la promesa de reenviar un mensaje de correo electrónico haciendo constar su personación en las dependencias. Dicho correo, sin embargo, no fue nunca enviado, según manifiesta el interesado, siendo sustituido por una fotocopia de su solicitud de acceso al expediente.

Las personas afectadas solicitaron la intervención de esta Institución al entender vulnerados sus derechos de acceso al expediente por no permitírseles la fotocopia de

determinadas partes del expediente y por no extenderseles la correspondiente acta de presencia.

El presente expediente plantea, esencialmente, según se deduce de la lectura de los documentos que lo integran, la cuestión relativa a si la protección de los derechos de propiedad intelectual justifica, inmediatamente, la denegación de la pretensión de los ciudadanos, que manifiestan la intención de acceder a un determinado expediente que contiene información urbanística o medioambiental, de realizar fotocopias de dicho expediente o de parte del mismo.

El argumento esgrimido por la Conselleria de Industria para sostener la respuesta afirmativa a esta cuestión se centra, esencialmente, en considerar que la propia Ley 27/2006, de 18 de julio, de acceso a la información ambiental, establece que la protección del derecho de la propiedad intelectual es una de las causas que justificarían la denegación al acceso del expediente y que la lectura conjunta de este precepto con el contenido del Texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, vendría a refrendar esta excepción.

No obstante, la lectura conjunta del supuesto de hecho planteado y de la normativa alegada permite deducir que esta argumentación no resulta adecuada.

En efecto, debe tenerse en cuenta que el objeto del artículo 13 de la Ley 27/2006 es determinar en qué supuestos la Administración implicada puede denegar el acceso a determinados documentos obrantes en su poder. Es decir, este precepto se sitúa en el momento de decidir si el ciudadano puede conocer y consultar esta información, pero en ningún caso en la posterior cuestión, que es la que se plantea en el presente expediente de queja, de si, habiendo accedido ya el ciudadano al expediente, puede obtener éste fotocopias de la documentación ya consultada.

En resumidas cuentas, si la Administración entendiese que resultaba preciso garantizar algún derecho de propiedad intelectual, el artículo 13.2 de la Ley 27/2006 le hubiese facultado para denegar –cosa que no hizo- el acceso a la información ambiental.

No obstante, debe tenerse en cuenta que esta actuación desvirtuaría el sentido y la propia existencia del trámite de exposición pública, pues si se considerase que toda información de contenido ambiental sometida al régimen de la propiedad intelectual, en cuanto creación de su autor, no pueden ser consultada por los ciudadanos para proteger los derechos de propiedad intelectual existentes, no tendría simplemente objeto prever la posible consulta general para la posterior realización de alegaciones.

Por otra parte, y a mayor abundamiento, debe hacerse notar (como con carácter general realiza la doctrina) que el sentido de este precepto es proteger las reglas de la libre competencia, pues si se diese información sobre ciertas actividades empresariales podrían afectarse sus intereses comerciales o, en el caso de estudios particulares entregados a la Administración (como es el caso, por ejemplo, de los estudios de impacto ambiental) su acceso a terceros podría afectar a dichos derechos.

En definitiva, por lo tanto, de la lectura de estos preceptos se deduce que la función del precepto invocado resulta ser la de proteger los derechos de exclusividad y explotación mediante la posibilidad, reconocida a la Administración pública, de impedir a los ciudadanos el acceso a la documentación, proyectos o información, susceptibles de afectarlos.

Por lo tanto, una vez permitido el acceso a la información ambiental de referencia, por entender que la consulta y/o conocimiento público de éste no afecta a dichos derechos derivados del reconocimiento de los derechos de propiedad intelectual (ya que de otro modo se habría denegado el acceso), la realización de copias para mejor y más profunda consulta de estos documentos, de cara a la realización de posibles alegaciones, en nada puede afectar ya a aquellos derechos, pues al permitir el acceso la propia Administración está declarando (mediante un acto positivo) que no existen derechos de propiedad intelectual a proteger.

De estas reflexiones se deduce, por ello, que en el presente expediente no se trata tanto de determinar si el conocimiento o copia de la información contenida en la documentación sometida a exposición pública puede generar la afeción de los derechos de propiedad intelectual, entendidos en el anterior sentido, sino en determinar, más exactamente, si la fotocopia de dicha información, en cuanto estudio técnico, obra de su autor y protegido por derechos de propiedad intelectual como cualquier obra, puede ser objeto de copia tras su consulta.

En relación con esta cuestión, no obstante, se aprecia que la realización de fotocopias para la posterior consulta de la información, en aras a la presentación de alegaciones, se encuentra en una situación de absoluta inidoneidad para afectar negativamente a los derechos económicos derivados de los derechos de propiedad intelectual (que debemos recordar constituye el objeto de protección esencial, de acuerdo con la doctrina dominante), motivo por el cual deben entenderse preponderantes los evidentes motivos de utilidad pública que aconsejarían la posibilidad de obtener copias.

En este sentido, debe tenerse presente que el derecho a obtener copias de la documentación consultada constituye un elemento esencial de cara a garantizar la efectividad del derecho, proclamado legalmente, al acceso a la información medioambiental y, más allá incluso, de cara a garantizar el derecho constitucional de los ciudadanos a un medio ambiente adecuado, pues sólo con el libramiento de copias de una documentación caracterizada por su amplitud y exhaustividad, el ciudadano puede realmente conocer las actuaciones que van a realizarse, puede conocer el modo en el que las mismas van a afectar al derecho a un medio ambiente adecuado y puede, con ello, realizar las alegaciones que estime pertinentes para su defensa. En resumidas cuentas, esta Institución no puede sino entender que la efectividad del derecho a un medio ambiente adecuado se halla en una relación de íntima y estrecha conexión con la posibilidad de obtener copia de los documentos consultados.

En consecuencia con todo lo anterior, la Conselleria de Industria aceptó nuestra recomendación de que, en relación con el derecho de acceso a información urbanística y medioambiental, permita, una vez concedido dicho acceso, el libramiento de copias, sin más limitaciones que las establecidas legalmente en la normativa por la que se reconoce y desarrolla el ejercicio de este derecho.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1101536 nos exponía que había solicitado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer copia del proyecto para la construcción y licencias de edificación concedidas para un complejo residencial.

El Ayuntamiento nos indica que desconoce qué documentación puede facilitar al promotor de la queja, a la luz de la Ley de protección de datos de carácter personal.

Partiendo de estos hechos, 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.

Asimismo, 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.

En virtud de todo lo anterior, el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer aceptó nuestra recomendación en punto a que, sin perjuicio de proteger los datos personales y la propiedad intelectual obrante en el expediente, facilite la mayor información urbanística posible al autor de la queja.

Idéntico resultado satisfactorio obtuvimos en la queja nº 1108751, en la que su autor nos expresaba la disconformidad con la contestación municipal emitida en respuesta a su escrito presentado el 6 de abril de 2011, ya que, a su juicio, sin facilitar datos personales, el Ayuntamiento está obligado a informarle sobre el número de licencias y las actividades a que se refieren, concedidas o que se encuentran en tramitación en la zona, así como si en el concreto camino indicado en dicho escrito puede iniciar algún negocio o actividad.

Iniciada la correspondiente investigación, el Ayuntamiento de Oliva nos remite un informe en el que el inspector municipal de tributos y actividades se ratifica *“(…) en la idea de que para suministrar esta información se precisa saber cuanto menos la finalidad a que se destinarán estos datos, o sea, cuál es el motivo de la petición, para saber qué datos facilitar al interesado para proteger, en su caso, los derechos de*

*terceros dignos de protección, ya que en ningún momento el autor de la queja manifiesta para qué quiere estos datos ni qué interés tiene en ellos (...).”*

Partiendo de estos hechos, el autor de la queja solicita expresamente “(...) *conocer los negocios autorizados o con licencia y en tramitación en el camí vell de Denia, desde la rotonda de Oliva Nova Golf hasta el final de la calle (camí). Así como las actividades que pueden ser autorizadas en dicho tramo del camí Vell de Denia (...).*”

La cuestión planteada en esta queja se centra en determinar si el solicitante de dicha información está obligado a explicar o justificar, como dice el inspector de tributos municipal “(...) *para qué quiere estos datos ni qué interés tiene en ellos (...).*”

Esta Institución considera que no existe inconveniente jurídico alguno para facilitar la información solicitada sobre el tipo de negocio autorizado o en trámite de autorización, sin facilitar ningún dato personal referido a los mismos, así como la clase de actividades que pueden ser autorizadas en la zona, y todo ello, sin necesitar de detallar los motivos que justifican la solicitud.

Atendiendo a estas consideraciones, el Ayuntamiento de Oliva aceptó nuestra recomendación de que facilitara al autor de la queja la información solicitada.

Antes de concluir este apartado, damos cuenta del resultado de las investigaciones indicadas en el Informe anual del año pasado.

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.

Finalizada la investigación, el Ayuntamiento de l’Olleria aceptó 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.

## 5.2. Las licencias urbanísticas

En el expediente de queja nº 105806, recomendamos al Ayuntamiento de Xalò que procediera a otorgar el tratamiento de área semiconsolidada, como suelo urbano sujeto al régimen de actuación aislada a la vivienda del promotor de la queja, y, en su consecuencia, al otorgamiento de la cédula de habitabilidad o licencia de ocupación solicitada, de conformidad con el régimen jurídico referido y de conformidad también con el tratamiento que le está dando dicho Ayuntamiento a efectos del impuesto de bienes inmuebles.

El Ayuntamiento de Xalò nos comunicó que “(...) *acepta proceder a la tramitación de la licencia de ocupación en el momento en que se solicite por el autor de la queja, de conformidad con el régimen jurídico establecido por la legislación urbanística y de habitabilidad vigentes (...).*”

Con posterioridad, el autor de la queja nos significa que el Ayuntamiento de Xaló no ha cumplido con nuestra recomendación, ya que no ha concedido la licencia de primera ocupación.

Requerido el correspondiente informe, el Ayuntamiento de Xaló insiste en que la vivienda “(...) *carece de evacuación de aguas residuales a la red de alcantarillado, acceso peatonal, encintado de aceras, alumbrado público y acceso rodado por vía pavimentada en condiciones adecuadas (...)*”, manifestando que “(...) *se ha procedido a solicitar al Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana la emisión de un dictamen facultativo sobre la posibilidad de conceder licencias de ocupación en distintos supuestos, entre los que está el que afecta al presente asunto (...).*”

No obstante lo anterior, decidimos acordar la finalización de nuestras investigaciones, considerando que el Ayuntamiento de Xalò no ha aceptado nuestra recomendación.

Por otra parte, la autora de la queja nº 107317 denunciaba que había solicitado al Ayuntamiento de Pilar de la Horadada la concesión de una licencia de segregación de una parcela, sin haber obtenido un resultado satisfactorio hasta el momento.

El Ayuntamiento de Pilar de la Horadada nos informa, entre otras cuestiones, que le trasladó a la autora de la queja el informe emitido por el Arquitecto Técnico Municipal, en el que se requiere la aportación de determinada documentación “(...) *sin que hasta la fecha se haya aportado (...)*”.

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja insiste en afirmar que ha aportado toda la documentación requerida y que necesita la licencia de segregación para “(...) *para poder formalizar escritura pública y poder obtener la protección registral, evitando así las consecuencias directas del incumplimiento de la promotora con respecto a sus obligaciones (...)* se han trabado dos embargos sobre la finca registral no segregada en la cual se encuentra nuestra vivienda por dos entidades bancarias por unos importes totales que superan los 500.000 euros. La falta de segregación de la parcela hace muy complicada nuestra defensa frente a esos embargos o cualquier otro que se pudiera trabar en la finca, pues aunque se han tenido que presentar dos tercerías de dominio, tenemos la dificultad añadida de que lo que se embarga es la finca registral total y nosotros sólo podemos acreditar la propiedad y posesión de una parcela dentro de la misma (...).

En este sentido, hay que recordar que las licencias urbanísticas se otorgan salvo el derecho de propiedad y sin perjuicio de tercero, por lo que el Ayuntamiento de Pilar de la Horadada debe resolver la solicitud de licencia de segregación atendiendo sólo a la normativa urbanística municipal, sin exigir documentación innecesaria a estos efectos.

Así, el art. 193 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (en adelante, LUV), dispone que “(...) las licencias se otorgarán o denegarán de acuerdo con las previsiones de la legislación y del planeamiento, dejando a salvo el derecho de propiedad y sin perjuicio del de terceros (...) la denegación de las licencias urbanísticas deberá ser motivada (...)”.

Asimismo, el art. 203 de la LUV señala que “(...) las licencias de parcelación o el certificado de su innecesariedad se otorgarán en el plazo de un mes (...)”.

Respecto a la documentación a presentar junto a la solicitud de licencia de segregación, el art. 486 del Decreto 67/2006, de 19 de mayo, del Consell, Reglamento de Ordenación y Gestión Territorial y Urbanística Valenciana (en adelante, ROGTU), establece que deberán aportarse proyecto técnico suscrito por facultativo competente y visado por el Colegio Profesional, así como planos a escala adecuada de la situación y superficie de los terrenos que se pretenden dividir y de las parcelas resultantes.

Finalmente, el Ayuntamiento de Pilar de la Horadada aceptó nuestra recomendación consistente en que, en cumplimiento de lo dispuesto en los arts. 193 de la LUV y 486 del ROGTU, se dictara resolución motivada en contestación a la solicitud de licencia de segregación formulada por la autora de la queja.

El mismo resultado satisfactorio obtuvimos tras la investigación de los hechos denunciados en la queja nº 1101819, en la que una comunidad de propietarios de un edificio de Valencia insistía en que unas antenas de telefonía móvil, que no cuentan con la preceptiva licencia municipal, todavía no habían sido retiradas.

Estos hechos ya fueron objeto de nuestra anterior Resolución, emitida con fecha 16 de mayo de 2011, y que fue aceptada por el Ayuntamiento de Valenciana, en la que se recomendaba la agilización de la tramitación del procedimiento incoado como consecuencia de la solicitud de licencia presentada con fecha 26 de noviembre de 2010 por la compañía de telefonía y la adopción de todas las medidas legales que se consideraran necesarias para lograr el cumplimiento efectivo del acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 22 de febrero de 2010, en el que se ordenó la retirada de las antenas de telefonía móvil.

Con el objeto de comprobar la situación actual del procedimiento, solicitamos un informe al Ayuntamiento de Valencia, quien nos indica que “(...) por Resolución nº 238-I, de fecha 8 de septiembre de 2011, se deniega la licencia solicitada en fecha 26 de noviembre de 2010 para la legalización de la estación base de telecomunicaciones (...)”, y que, en consecuencia, se ha impuesto “(...) una primera multa coercitiva por importe de 1.061,18 euros, como medida de ejecución forzosa de la orden de retirada de la estación base de telecomunicaciones (...)”.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que “(...) la comunidad sigue sin entender cómo después de diez años, no se ha

*cumplido la orden de demolición y retirada de la antena. La última notificación que recibe la comunidad es que se les condena con una multa irrisoria, en comparación con el coste de demolición valorado por los técnicos del Ayuntamiento y les sigue dando plazo para que presenten documentación (...).”*

Así las cosas, a pesar de la actividad desarrollada hasta el momento por el Ayuntamiento de Valencia, la retirada de la estación base de telecomunicaciones todavía no se ha producido.

Hasta el momento, la imposición de la primera multa coercitiva no ha provocado el cumplimiento de la orden de retirada, por lo que el Ayuntamiento de Valencia podría acordar la ejecución subsidiaria, retirando las antenas de telefonía móvil por sí o a través de las personas que determine, a costa del obligado, tal y como autoriza el art. 98 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la vista de estas consideraciones, el Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación de que siguiera adoptando todas las medidas legales que considerara necesarias para lograr el cumplimiento efectivo de la orden de retirada de las antenas de telefonía móvil, entre ellas, la imposición de nuevas multas coercitivas o la ejecución subsidiaria por el Ayuntamiento a costa del obligado -quien tendrá que abonar los gastos, daños y perjuicios con apercibimiento de acordar el apremio sobre su patrimonio-, y todo ello, con independencia de la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

Otro problema diferente fue el planteado en la queja nº 1108080, en la que su autor nos indica que solicitó al Ayuntamiento de Alcublas un vallado perimetral para un terreno rústico, y el técnico agrícola de dicho Ayuntamiento realizó un informe favorable. No obstante, la Conselleria de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua lo denegó. Volvió a solicitarlo y hasta día de hoy no ha obtenido respuesta alguna.

El art. 20 de la Ley 10/2004, de 9 de diciembre, de la Generalitat, del Suelo No Urbanizable, al regular las construcciones e instalaciones agrícolas, ganaderas, cinegéticas o forestales en dicha clase de suelo, dispone que *“los planes urbanísticos o territoriales con capacidad para ordenar usos en suelo no urbanizable común, en virtud de su respectiva legislación, establecerán las condiciones de la parcela mínima, así como las que regulen las características de la edificación, para las construcciones autorizables previstas en este artículo, previo informe de la conselleria competente en materia de agricultura, ganadería, caza y actividad forestal. Estas construcciones e instalaciones deberán ser las estrictamente indispensables para la actividad propia de la parcela para la que se solicita autorización, o para la implantación, en su caso, de tiendas de productos agrícolas, o de plantas ornamentales o frutales, que se produzcan en la propia parcela vinculada a la actividad, y cumplirán las medidas administrativas reguladoras de la actividad correspondiente. Al menos la mitad de la parcela deberá quedar libre de edificación o construcción y mantenerse en su uso agrario o forestal o con sus características naturales propias”*.

Este art. 20 de la Ley de Suelo No Urbanizable de la Comunidad Valenciana no viene a regular o delimitar el alcance del derecho de propiedad que consagra el art. 389 del Código Civil, por cuanto este precepto no entra a considerar dicho derecho de cerramiento, sino las actividades que, en su caso, pueden llevarse o realizarse dentro de ese cerramiento perimetral de la finca y, en tal sentido, la autorización administrativa de dicho cerramiento quedaría excluida de esa autorización previa, si bien sujeta a licencia municipal.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Alcublas sobre la aceptación o el rechazo de nuestra recomendación en orden a que proceda a otorgar la correspondiente licencia de cierre perimetral de la finca propiedad del promotor de la queja.

Finalmente, el autor de la queja nº 1108084 se dirige a esta Institución manifestando su desacuerdo con la denegación de las licencias solicitadas al Ayuntamiento de Crevillent para desarrollar usos provisionales (una pista de karting o un garaje privado para 50 vehículos), mientras es aprobado el nuevo plan general de ordenación urbana, comprometiéndose a cesar de inmediato en el ejercicio de la actividad cuando se decida ejecutar el sector.

Por su parte, el Ayuntamiento de Crevillent nos informa que “(...) *existe expediente de licencia ambiental para Garaje Aparcamiento (...) el mismo se encuentra pendiente de documentación complementaria que fue requerida al particular en fecha 24/4/2009, sin que se haya cumplimentado al día de hoy (...)*”.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja nos aporta una copia del escrito presentado en el Ayuntamiento el 28 de abril de 2009 (registro de entrada nº 7019), por el que entiende que ha subsanado el anterior requerimiento, sin haber recibido ninguna resolución hasta el momento.

Así las cosas, el art. 55.1 de la Ley valenciana 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental señala que “*el plazo máximo para resolver y notificar la licencia ambiental será de seis meses, a contar desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del ayuntamiento competente para resolver*”.

En este caso, se ha superado en exceso el plazo para resolver y notificar la licencia ambiental solicitada por el autor de la queja, por lo que resultaría procedente adoptar todas las medidas necesarias para impulsar la tramitación del procedimiento con vistas a dictar la correspondiente resolución motivada que ponga fin al mismo, y todo ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el referido art. 55.1 de la Ley 2/2006, a saber:

*“Transcurrido dicho plazo sin que se haya notificado resolución expresa, podrá entenderse estimada la solicitud presentada, salvo que la licencia suponga conceder al solicitante o a terceros facultades relativas al dominio público o al servicio público, tales como la utilización de la vía pública, en cuyo caso se entenderá desestimada”.*

Con apoyo en estas consideraciones, el Ayuntamiento de Crevillent aceptó nuestra recomendación de que se dictara resolución motivada en contestación a la solicitud de licencia ambiental formulada por el autor de la queja.

Por último, en la queja nº 1108012, se denunciaba que se había solicitado una licencia de primera ocupación al Ayuntamiento de Benigànim y que, a pesar del tiempo transcurrido, no existía comunicación municipal de ningún tipo.

El autor de la queja nos significaba que la inactividad municipal le está causando un importante perjuicio, debido a que las compañías de suministro de agua y electricidad le exigen la presentación de un documento, ya sea resolución expresa, o la certificación acreditativa del silencio, para la contratación de dichos servicios.

De la lectura de los antecedentes del presente expediente de queja, se deduce que los motivos en los que el Ayuntamiento de Benigànim invoca la no resolución del expediente, contravienen de forma clara y palmaria la legislación urbanística, y a mayor abundamiento, si tomamos en consideración que la administración municipal no ha acreditado que la no resolución traiga causa de la existencia de un expediente de infracción urbanística; por tanto, transcurridos ampliamente los plazos legalmente establecidos, así como no existiendo interrupción de mismos con el fin de haber solicitado la ampliación de datos o documentos que resulten esenciales para resolver, ni expediente de infracción urbanística pendiente de resolución, procede, sin mayor demora, que dicha administración otorgue la correspondiente licencia de primera ocupación.

Cuestión distinta, una vez transcurrido los plazos legalmente establecidos para resolver, es la inspección ocular que, en su caso, quiere realizar la administración municipal, y que por tratarse de una obra terminada en donde por la fecha de su terminación no ha prescrito el plazo de restablecimiento de la legalidad urbanística que se hubiera podido conculcar, pueda estimar de su existencia. En caso de que el propietario o morador de la vivienda no preste su consentimiento a la inspección ocular, se deberá solicitar a la autoridad judicial la correspondiente autorización para la entrada en el domicilio.

Sin perjuicio de estos razonamientos, el Ayuntamiento de Benigànim no aceptó nuestra recomendación de que se otorgara la licencia de ocupación solicitada por el promotor de la presente queja.

### 5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución

Las molestias ocasionadas por la existencia de una cuadra de animales junto a una vivienda fueron objeto de investigación en la queja nº 105855. La persona afectada nos indicaba que había denunciado reiteradamente estos hechos ante el Ayuntamiento de la Poble de Vallbona, quien nos indicó, entre otras cuestiones, que “(...) *aporta el interesado Certificado editado por el Colegio Oficial de Veterinarios emitido en fecha*

*10 de abril de 2009 certificando que las instalaciones destinadas como cuadra de caballos reúnen las condiciones higiénico-sanitarias para dicho fin (...).”*

Sin embargo, en la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en que las molestias no han dejado de producirse y que ha solicitado acceder al expediente administrativo, sin haber recibido ninguna contestación.

Partiendo de estos hechos, si bien es cierto que el titular de la instalación presentó un certificado expedido por el Colegio Oficial de Veterinarios en el que se aseguraba que las condiciones higiénico-sanitarias eran las adecuadas, no lo es menos que, desde el 10 de abril de 2009, fecha del certificado, ha transcurrido tiempo suficiente para que la situación haya podido cambiar en la actualidad.

En este contexto, hay que recordar que 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 (...)”*.

Concluida la investigación, el Ayuntamiento de La Pobla de Vallbona aceptó nuestra recomendación consistente en que, previa visita de inspección para comprobar la situación actual, y en función de su resultado, siguiera adoptándose las medidas necesarias para lograr que la cuadra se mantenga en adecuadas condiciones higiénico-sanitarias, contestando al autor de la queja sobre la solicitud de acceso al expediente.

Por otra parte, el autor de la queja nº 107416 denunciaba ante el Ayuntamiento de Alberic la existencia de roedores y el lamentable estado de abandono y falta de limpieza de un solar colindante con su vivienda.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Alberic nos informa que “(...) se inició expediente el 9 de diciembre de 2008, que en los actuales momentos y ante la pasividad del titular, se inicia expediente de ejecución subsidiaria con petición de autorización de entrada al Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Valencia (...).”

Entre la documentación remitida por el Ayuntamiento a esta Institución, consta un informe del arquitecto técnico municipal de fecha 4 de agosto de 2010 en el que se considera necesaria la ejecución de las medidas de conservación y rehabilitación siguientes: “*limpieza del solar y trasdosado de la malla con material tupido que impida la visión desde los viales*”.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que todo sigue igual, y que lleva ya muchos años soportando esta injusta situación de falta de vallado, suciedad, existencia de roedores y de materiales de construcción acopiados de tal modo que permiten el acceso al interior de su vivienda.

En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de Alberic que impulsara con celeridad el procedimiento de ejecución subsidiaria a costa del obligado para lograr la limpieza y vallado del solar en adecuadas condiciones higiénico-sanitarias. El Ayuntamiento aceptó nuestra recomendación y pusimos fin a nuestras investigaciones.

El mismo resultado positivo obtuvimos en la queja nº 109410, en la que se denunciaba el estado de ruina inminente de un edificio en Tavernes Blanques y se solicitaba ayuda urgente al Ayuntamiento porque su situación es desesperada.

El Ayuntamiento de Tavernes Blanques nos remite una copia del expediente instruido para obligar a la comunidad de vecinos a reparar el inmueble. Entre la documentación remitida, figura un requerimiento dirigido a la presidenta de la comunidad de propietarios el 22 de diciembre de 2010 para que, “(...) en el plazo de 10 días aporte la documentación que se señala en el punto segundo de la Resolución núm. 938 de 4 de agosto e indique la fecha de inicio de las obras (...)”.

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja insiste en denunciar que todo sigue igual, y que si la casa no se ha desplomado ha sido gracias a que no ha llovido, por lo que suplica que el Ayuntamiento siga haciendo todo lo posible para lograr que la comunidad de propietarios inicie cuanto antes las obras para garantizar la seguridad y estabilidad del inmueble.

Habida cuenta la actuación municipal desplegada hasta el momento, y para no tener que lamentar daños personales por el desplome del edificio, el Ayuntamiento de Tavernes Blanques se encuentra facultado para imponer multas coercitivas e incoar el correspondiente expediente sancionador para lograr que la comunidad de propietarios ejecute cuanto antes las obras (art. 212.3 Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana).

En virtud de todo ello, el Ayuntamiento de Tavernes Blanques aceptó nuestra recomendación en punto a que siguiera adoptando todas las medidas que sean necesarias para lograr que la comunidad de propietarios del edificio inicie cuanto antes las obras de reparación del edificio.

De otra parte, la autora de la queja nº 1101568 nos manifestaba las condiciones de abandono e insalubridad en el que se encontraba un solar contiguo a su propiedad, a pesar de los distintos escritos presentados ante el Ayuntamiento de Crevillent.

En la comunicación emitida por el Ayuntamiento, nos señalaba que, con fecha 22 de junio de 2011, se procedió por resolución de Alcaldía nº 716 “(...) a dictar orden de ejecución de los trabajos de limpieza, demolición de elementos inestables y desescombro del inmueble sito en la calle (...)”.

No obstante, la interesada, por medio de su escrito de alegaciones de fecha 20 de julio de 2011 (es decir, transcurrido casi un mes desde la adopción del citado acuerdo) nos comunicó que no se había efectuado trabajo alguno de limpieza del solar.

El presente expediente de queja plantea la cuestión relativa al estado de salubridad e higiene de un solar, contiguo a la residencia de la interesada y a las actuaciones que, en relación con el cumplimiento de las obligaciones de mantenimiento por parte del propietario, ha desplegado esa Administración. En relación con esta cuestión, de la lectura de los antecedentes que integran el expediente de queja se deduce que el Ayuntamiento de Crevillent procedió, ante la petición de la ciudadana, a dictar la pertinente orden de ejecución, instrumento habilitado al efecto para garantizar el cumplimiento de aquellos deberes y ha controlado la efectiva ejecución de los mismos. Esta actuación administrativa, por ello, no puede ser sino valorada positivamente por esta Institución.

No obstante ello, de la lectura de los documentos que integran el expediente de queja también se deduce una discordancia entre la valoración que realiza la Administración de los trabajos de limpieza realizados por los propietarios del solar a resultas de la orden de ejecución dictada y la efectuada por la interesada, que entiende que los peligros de derrumbe existentes por el mal estado de las construcciones existentes y la suciedad acumulada, persisten.

De conformidad con todo ello, el Ayuntamiento de Crevillent aceptó nuestra recomendación para que los servicios técnicos municipales giraran visita de inspección a los solares objeto del presente expediente, a los efectos de comprobar el estado de ornato, salubridad y decoro que presentan los mismos y, en especial, los peligros de derrumbe denunciados por la interesada y que, en caso de constatarse los mismos, se adopten las medidas que resulten pertinentes.

Respecto a esta misma problemática, la autora de la queja nº 1106033 nos indicaba que había presentado un escrito ante el Ayuntamiento de Eslida en el que comunicaba la situación de inseguridad y deterioro en el que se encuentra un edificio colindante a su

vivienda y en el que solicitaba la adopción de medidas asegurativas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 206 de la Ley Urbanística Valenciana.

Requerida la correspondiente información, el Ayuntamiento de Eslida nos significa que se emitió informe por el técnico municipal en el que, sin mencionar el estado de ruina del edificio objeto del presente expediente, se consideraba que el mismo se encuentra en estado de deterioro, afectando y ocasionando daños a la finca colindante (que es de propiedad de la promotora del expediente de queja).

Por ello, se dictó resolución de Alcaldía, notificada a la propiedad del inmueble, a fin de que la misma adoptase las medidas precisas para mantener la deseable situación de salubridad y seguridad del edificio.

De la lectura de la resolución de referencia, se deduce que en la misma, y de acuerdo con lo previsto por la legislación vigente, se advertía a la propiedad del edificio que *“(...) el incumplimiento de lo ordenado dará lugar a la ejecución subsidiaria de los referidos trabajos con los gastos a su costa (...)”*.

Siendo la actuación desplegada correcta y ajustada a la legalidad vigente, la queja de la ciudadana se centra en la falta de ejecución de lo prevenido en la resolución de referencia, tanto en vía voluntaria por parte de los propietarios como, ante este incumplimiento, en vía de ejecución forzosa por parte de la Administración.

En este sentido, la existencia de controversias entre los titulares del edificio objeto del expediente, no puede ser considerado como un elemento que impida a la Administración proceder a la ejecución subsidiaria, con cargo a los propietarios, de lo prevenido en la orden de ejecución.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Eslida no aceptó nuestra recomendación de que se procediera a la ejecución subsidiaria, a cargo de la propiedad, de la orden de ejecución de las obras de conservación.

Finalmente, la autora de la queja nº 1108776 nos comunicaba que, en las proximidades de su vivienda, existe un solar en deficientes condiciones higiénico-sanitarias, que provoca importantes molestias por la presencia de basura, roedores e insectos.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Valencia nos remite un informe en el que nos indica, entre otras cosas que, *“(...) las reclamaciones presentadas por vecinos afectados por la ejecución de las obras han sido remitidas a la empresa concesionaria, solicitándole la subsanación de las cuestiones planteadas, y en lo referente a la limpieza del solar como quiera que no fueron atendidos, se ejecutó subsidiariamente por la Sociedad Municipal AUMSA la limpieza y desbroce de toda la zona perimetral (...) en lo referente a la parte central, dado el difícil acceso para su limpieza, se tiene previsto el relleno, disponiendo de escrito de la arqueóloga encargada de las obras en el que comunica la autorización la Conselleria de Cultura, actuación que sería*

*ejecutada en función del resultado de la precomercialización las plazas del aparcamiento actualmente en curso que finaliza el próximo 20 de julio (...).”*

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja insiste en manifestar que la limpieza del solar no es difícil, remitiéndonos unas fotografías sobre el estado actual del solar.

Asimismo, la autora de la queja nos indica que “(...) *la valla que rodea el citado recinto se encuentra en muy malas condiciones, dando parte de las mismas a las entradas de garaje y siendo la calle peatonal, pasando gente de todas las edades, están justo en el borde y muchos de los trozos se sostienen por inercia (...)*”.

Teniendo en cuenta todos estos argumentos, el Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación consistente en que siguiera adoptando todas las medidas que sean necesarias para conservar el solar y el vallado del mismo en unas adecuadas condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad.

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

Las quejas más relevantes que hemos tramitado durante este año 2011 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.

Cuando 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 de demoliciones que se pueden acordar en un año en un determinado término municipal.

En el caso de que el infractor no permita la entrada en su domicilio, el Ayuntamiento debe obtener una previa autorización judicial por parte del Juzgado de lo Contencioso-Administrativo y, después, debe sufragar y anticipar el coste del derribo, lo que supone una importante carga para los exiguos presupuestos municipales, ya que, aunque luego pueda intentar cobrar al infractor el importe de lo invertido mediante la aplicación del procedimiento de apremio contemplado en el Reglamento General de Recaudación, son muchas las ocasiones en que la deuda se declara fallida ante la insolvencia del infractor.

Por todo ello, para evitar la consolidación de las construcciones ilegales, con el grave daño que ello supone para el medio ambiente y la ordenación 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.

A continuación, procedemos a dar cuenta de algunos expedientes de queja en los que hemos dictado resolución recomendando el restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada, agrupándolos en estos grandes bloques:

- a) la pasividad o lentitud municipal ante las denuncias presentadas por los ciudadanos en los municipios de Xàbia, Benicàssim, Pedralba, Pedreguer, Santa Pola, Denia y Algemesí;
- b) la actuación municipal y el incumplimiento de las órdenes de demolición por parte de los infractores en los municipios de Tavernes de la Valldigna y El Campello;
- c) las presuntas irregularidades cometidas en la tramitación de los expedientes de restauración de la legalidad urbanística y sancionador en los municipios de Dolores y Oliva.

Empezando por el primer bloque, el autor de la queja nº 105964, nos indicaba que, a pesar de que los servicios técnicos municipales habían informado que las obras de sobreelevación del muro existente, incumplen lo dispuesto por el artículo 10.5.3.4 del plan general de ordenación urbana vigente y que son ilegalizables, el Ayuntamiento de Xàbia no continuaba con la tramitación del expediente de restauración de la legalidad urbanística para ordenar la demolición de las obras.

Así las cosas, si bien es cierto que, en ocasiones, no resulta fácil reaccionar con prontitud ante todos los ilícitos urbanísticos que se cometen en un término municipal, no lo es menos que si se detecta o se denuncia un incumplimiento de la normativa urbanística, las autoridades locales tienen la obligación de restablecer la legalidad urbanística vulnerada, en el plazo máximo de 4 años desde la total terminación de las obras, ya que, de lo contrario, las obras ilegales terminan consolidándose sin poder ordenar la demolición de las mismas.

El carácter inexcusable del ejercicio de estas potestades se reconoce expresamente en el art. 220 de la Ley 16/2009, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (LUV), a saber:

*“La adopción de las medidas de restauración del orden urbanístico infringido es una competencia irrenunciable y de inexcusable ejercicio por la administración actuante. Ni la instrucción del expediente sancionador, ni la imposición de multas exonera a la administración de su deber de adoptar las medidas tendentes a la restauración del orden urbanístico infringido, en los términos establecidos en esta Ley. Las sanciones por las infracciones urbanísticas que se aprecien se impondrán con independencia de dichas medidas.”*

Y es que no puede ser de otra manera, los derechos constitucionales a un medio ambiente adecuado y a una vivienda digna (arts. 45 y 47) exigen, necesariamente, que los poderes locales, en primer lugar y de forma prioritaria, respeten la propia normativa urbanística que han aprobado y, en segundo lugar, ejerzan un control preventivo y

represivo de las actividades constructivas que se realizan en el término municipal, cuya utilización irracional y descontrolada puede generar efectos perniciosos para las personas y bienes. Este bien especialmente protegido por la Norma Fundamental, eleva el grado de eficacia que debe exigirse a la Administración en su preservación (art. 103.1 Constitución Española).

Esta Institución viene manteniendo en sus resoluciones que la disciplina urbanística trasciende de lo que pudiera considerarse un puro problema de construcciones y licencias a ventilar por los interesados con la Administración; en el urbanismo se encierra, nada más y nada menos, que el equilibrio de las ciudades y del territorio en general; en este sistema se pone en juego nuestro porvenir. Por ello, es un acto muy grave que las normas que se han establecido pensando en la justicia, en la certeza y en el bien común, después, mediante actos injustos, se incumplan; generalizado el incumplimiento, es difícil saber a dónde se puede llegar.

En el caso que nos ocupa, el Ayuntamiento de Xàbia está tramitando el procedimiento para restablecer la legalidad urbanística conculcada, por lo que, habiendo transcurrido el plazo de alegaciones concedido al infractor, resultaría necesario, salvo que dichas alegaciones se estime, acordar la demolición de las obras ilegalizables.

Finalmente, el Ayuntamiento de Xàbia aceptó nuestra recomendación de que siguiera adoptando todas las medidas legales que considere necesarias para lograr el restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada.

Por otra parte, la autora de la queja nº 106116 exigía al Ayuntamiento de Benicàssim que reaccionara ante la ejecución de unas obras ilegales consistentes en la realización de una construcción elevándose una altura más de las permitidas.

El Ayuntamiento de Benicàssim nos remite una copia de los documentos integrantes del expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística, indicándonos que, en base al informe redactado por el aparejador municipal “(...) *el exceso de altura de 100 cm en el edificio ya estaba ejecutado en el año 2002, no habiendo sufrido modificaciones posteriores la envolvente del edificio y, por ende, la altura del mismo (...)*”, por lo que se declara la prescripción de la infracción urbanística cometida.

No obstante lo anterior, y para evitar que en el futuro se pudieran repetir hechos como los denunciados en este expediente de queja, en el que unas obras ilegales no se podían demoler debido a que la tardanza en reaccionar por parte del Ayuntamiento había provocado la prescripción de la acción para restablecer la legalidad urbanística, el Ayuntamiento de Benicàssim aceptó nuestra recomendación consistente en que extreme sus esfuerzos para reaccionar con prontitud ante las infracciones urbanísticas que se denuncien, actuando dentro del plazo legal máximo de 4 años desde la total terminación de las obras con el objeto de evitar la consolidación de unas obras ilegales.

La falta de respuesta por parte del Ayuntamiento de Pedralba ante las denuncias presentadas respecto a la comisión de unas presuntas infracciones urbanísticas fue objeto de la queja nº 1100967.

Una vez finalizadas todas las diligencias de investigación, el Ayuntamiento de Pedralba aceptó nuestra recomendación para que, de conformidad con los deberes legales que se derivan de la Ley Urbanística Valenciana, incoe y tramite 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.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1101479 denunciaban la pasividad del Ayuntamiento de Pedreguer, ya que, a pesar de las numerosas denuncias cursadas ante esa Administración y de los informes técnicos presentados en apoyo de su pretensión, en relación con la posible ilegalidad del muro construido por el vecino de la parcela colindante a la suya, no había obtenido una solución al problema planteado en relación con la posible existencia de una ilegalidad urbanística y la restauración de la legalidad conculcada.

El Ayuntamiento de Pedreguer finalmente aceptó nuestra recomendación en punto a que los servicios técnicos municipales elaboren informe sobre la legalidad de las obras realizadas en la finca de referencia y, en especial, de las obras de construcción del muro y relleno correspondiente y que, en su caso, establezcan las medidas a adoptar para proceder a la restauración de la legalidad urbanística.

De otro lado, los autores de la queja nº 1107744 insisten en manifestar su disconformidad con la legalización de las obras y con la pasividad del Ayuntamiento de Santa Pola que ha provocado la prescripción de la acción para exigir el restablecimiento de la legalidad urbanística.

Así las cosas, respecto a si la ejecución de las obras respeta los términos de las licencias concedidas y, por tanto, resulta conforme a Derecho su legalización, se trata de una cuestión técnica que debe acreditarse a través del correspondiente informe pericial elaborado por un arquitecto o aparejador, teniendo en cuenta que los Tribunales de Justicia vienen reconociendo un mayor valor a los informes emitidos por los técnicos municipales atendiendo a su objetividad e imparcialidad.

Ahora bien, en cuanto a los 16 intentos de notificación realizados en un expediente, hay que notar que el art. 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sólo exige 2 intentos de notificación y la posterior publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, en este caso, de Alicante.

En el caso que nos ocupa, al no haberse cumplido con lo dispuesto por el citado art. 59 de la Ley 30/1992, se ha producido, no sólo la caducidad del procedimiento sancionador incoado, sino también la prescripción de la acción para exigir el restablecimiento de la legalidad urbanística.

Atendiendo a estas consideraciones, el Ayuntamiento de Santa Pola aceptó nuestra recomendación de reaccionar con prontitud ante las infracciones urbanísticas denunciadas para evitar la consolidación de las obras ilegales.

Al tiempo de redactar el presente informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Denia sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación consistente en ordenar la demolición de las obras denunciadas en la queja nº 1108340, ya que técnico municipal considera que las obras realizadas sobre el muro de cerramiento consistentes en abertura de hueco y colocación de puerta de acceso para vehículos, cierre del anterior hueco de acceso, casetas de instalaciones y puerta de acceso a la vivienda no son legalizables por encontrarse dentro de vial público.

Para terminar con este primer bloque, en la queja nº 1109662, razonamos al Ayuntamiento de Algemés que no cabe, sin haber instruido expediente alguno encaminado a verificar bien de oficio o bien a instancia de parte el estado de las obras denunciadas, proceder a declarar el sobreseimiento o la prescripción de la legalidad urbanística infringida, declarando que no se dispone de elementos de juicio suficientes, por cuanto si el Ayuntamiento no dispone de pruebas fehacientes del transcurso del periodo de prescripción, dicha carga debe llevarla a cabo quien ha cometido la presunta infracción a deducir dentro del expediente que procede incoar al efecto.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Algemés no aceptó nuestra recomendación de que incoase y tramitase 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, si las mismas, tras la tramitación del referido expediente, no hubiesen prescrito.

En relación con la problemática planteada en el segundo bloque, esto es, aquellos casos en que, a pesar de la actuación municipal, los infractores persisten en su incumplimiento, el Ayuntamiento de Tavernes de la Valldigna nos informaba, en la queja nº 104458, que *“(...) por acuerdo adoptado por el Ayuntamiento Pleno en sesión celebrada el día 11 de abril de 2005 se ordenó a D. (...) que en el plazo de un mes procediese a demoler las obras terminadas sin licencia (...) por Decreto de la Concejalía-Delegación de Urbanismo de fecha 18 de enero de 2005, se impuso la correspondiente sanción pecuniaria (...) hasta el día de la fecha no se ha cumplido lo ordenado, por lo que se va a proceder por este Ayuntamiento al estudio de las medidas legales procedentes para acometer la ejecución forzosa, en su caso, dado el tiempo transcurrido y la naturaleza y entidad de las obras realizadas sin licencia (...).”*

Finalizada la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Tavernes de la Valldigna aceptó nuestra recomendación de que, ante el persistente incumplimiento por parte del infractor, siguiera adoptando todas las medidas legales que considerara necesarias para lograr el restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y el cumplimiento del acuerdo plenario de fecha 11 de abril de 2005.

Por otra parte, en la queja nº 1101141, si bien es cierto que el Ayuntamiento de El Campello concedió licencia de obra mayor mediante el referido acuerdo de fecha 28 de abril de 2008, no lo es menos que dicha licencia se otorgó “(...) *condicionando su eficacia al cumplimiento de los siguientes requisitos legales y técnicos: (...) 20.- Se deberán de demoler la terraza descubierta y la piscina, al haberse construido por encima de la altura de la cota natural del terreno y estar incumpliendo retranqueos (...).*”

Pues bien, a pesar del tiempo transcurrido desde el 28 de abril de 2008, todavía no se ha demolido la terraza descubierta ni la piscina, por lo que el Ayuntamiento de El Campello, al no haber transcurrido el plazo de prescripción de 4 años, está obligado a adoptar las medidas que estime necesarias para lograr el cumplimiento de la demolición acordada.

En este sentido, el Ayuntamiento de El Campello aceptó nuestra recomendación consistente en que hiciera todo lo posible para lograr la demolición de la terraza descubierta y la piscina, adoptada por el acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 28 de abril de 2008.

No obstante la aceptación formal por parte del Ayuntamiento de El Campello, al tiempo de redactar el presente Informe anual seguimos con la tramitación de la queja, dado que la autora de la misma nos ha informado que nuestra recomendación no se está cumpliendo íntegramente.

Respecto al tercer y ultimo bloque, referido a las presuntas irregularidades cometidas en la tramitación de los expedientes de restauración de la legalidad urbanística y sancionador, los autores de la queja nº 109173, nos expresan su disconformidad con la sanción impuesta y la orden de demolición dictada por el Ayuntamiento de Dolores, ya que no han cometido ninguna infracción urbanística, puesto que no son promotores, son propietarios que adquirieron la vivienda de buena fe.

Con respecto a la fecha en la que las obras finalmente se terminaron de ejecutar, nos encontramos ante un hecho controvertido, pues mientras que el Ayuntamiento considera que el acta de inspección de 14 de junio de 2004 demuestra que las obras no estaban concluidas en dicha fecha, los autores de la queja presentan una escritura de declaración de obra nueva y división horizontal a la que se incorpora un informe técnico de fecha 25 de noviembre de 2003, en el que se concluye que “(...) *según he podido comprobar en mi reciente visita, estimo que las edificaciones tienen una antigüedad de más de cuatro años (...).*”

No obstante lo anterior, hay que destacar el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde el 28 de junio de 2004, cuando se dicta el Decreto nº 191 comunicando a los autores de la queja la infracción consistente en la realización de obras sin licencia, y el 5 de marzo de 2009, momento en que el Ayuntamiento, 4 años más tarde, decide incoar el procedimiento sancionador mediante Decreto nº 209.

En este sentido, el art. 238 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (LUV), señala que las infracciones graves y muy graves prescriben a los 4 años, comenzando a computarse este plazo *“desde la fecha en que se hubiera cometido la infracción”*.

En el caso que nos ocupa, el Ayuntamiento de Dolores tardó en actuar más de 4 años desde el 28 de junio de 2004, fecha en que comunicó la comisión de la infracción, y el 5 de marzo de 2009, fecha en que acordó la iniciación del procedimiento sancionador, por lo que la infracción cometida habría prescrito. En este caso, el momento en que se comete la infracción consiste en la ejecución de obras sin licencia está acreditado mediante el acta de inspección de obras de 16 de junio de 2004, de tal suerte que, incoado el procedimiento sancionador 4 años más tarde, la infracción habría prescrito.

Sin embargo, respecto al momento en que finalizan o concluyen las obras, cuya determinación es necesaria para poder apreciar la prescripción de la potestad de restaurar la legalidad urbanística conculcada (art. 224.1 LUV), existen dos pruebas documentales abiertamente contradictorias. Por un lado, el Ayuntamiento sostiene que las obras estaban ejecutándose cuando se levanta el acta de inspección el 16 de junio de 2004 y, por otro, los autores de la queja presentan un informe técnico de 25 de noviembre de 2003, incorporado a una escritura de obra nueva, en el que se asegura que las obras tienen una antigüedad de más de 4 años; o estamos ante obras distintas o se ha producido algún tipo de error, lo que podrá dilucidarse en el correspondiente procedimiento ante los Tribunales de Justicia con todas las debidas garantías de defensa y práctica de medios probatorios para garantizar el derecho fundamental a la tutela judicial efectiva.

Esta Institución es consciente de la doctrina jurisprudencial que aplica la presunción de veracidad a los hechos constatados por funcionarios públicos en el ejercicio de su cargo -desconociéndose, en este caso, si el autor del acta de inspección de obras de fecha 16 de junio de 2004 ostenta, o no, la condición de funcionario público-, y la que considera que la carga de probar la fecha de terminación de las obras corresponde a quien se ha colocado en una situación de clandestinidad al no haber solicitado la licencia de obras.

Dicho esto, antes de concluir, no queremos sino recordar que los derechos constitucionales a un medio ambiente adecuado y a una vivienda digna (arts. 45 y 47) exigen, necesariamente, que los poderes locales, en primer lugar y de forma prioritaria, respeten la propia normativa urbanística que han aprobado y, en segundo lugar, ejerzan un control preventivo y represivo de las actividades constructivas que se realizan en el término municipal, cuya utilización irracional y descontrolada puede generar efectos perniciosos para las personas y bienes. Este bien especialmente protegido por la Norma

Fundamental, eleva el grado de eficacia que debe exigirse a la Administración en su preservación (art. 103.1 Constitución Española).

A pesar de todas estas consideraciones, el Ayuntamiento de Dolores no aceptó nuestra recomendación en orden a que, al haber transcurrido más de 4 años desde comunicación de la ejecución de obras sin licencia a los autores de la queja y la notificación a los mismos de la incoación del procedimiento sancionador, se estime, al amparo de lo dispuesto en el art. 238 de la Ley Urbanística Valenciana, la prescripción de la infracción, anulando la sanción impuesta.

En relación con este mismo Ayuntamiento de Dolores, los autores de la queja nº 1102247, expresaban que habían solicitado la anulación de la reclamación del pago de 18.649,84 €, *“por no haber sido el promotor de las obras, ni el constructor de las mismas, sino un tercer adquirente de buena fe que, tras casi cuatro años viviendo en la vivienda objeto de expediente, y siendo conocedor este Ayuntamiento desde el año 2003 de la existencia de dicha construcción, recibe notificación de este Ayuntamiento para reclamarle el pago de 18.648,84 € por una infracción que no ha cometido”*.

Efectuada la correspondiente investigación, con respecto a la fecha en la que las obras finalmente se terminaron de ejecutar, nos encontramos ante un hecho controvertido, pues mientras que el Ayuntamiento considera que el informe del Arquitecto Municipal de 16 de enero de 2007 demuestra que las obras no estaban concluidas en dicha fecha, el autor de la queja presenta una escritura de declaración de obra nueva y división horizontal a la que se incorpora un informe emitido por un arquitecto técnico con fecha 7 de diciembre de 2004, en el que se concluye que *“(...) inspeccionada visualmente las construcciones y sus componentes (...) la edad de todas las edificaciones es mayor de cinco años (...)”*

Así las cosas, recomendamos al Ayuntamiento de Dolores que, teniendo en cuenta la fecha real de terminación de las obras, acuerde la prescripción de la infracción y la potestad de restaurar la legalidad urbanística conculcada, en caso de que haya transcurrido el plazo legal máximo de 4 años desde la total terminación de las obras.

El Ayuntamiento de Dolores aceptó nuestra recomendación, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones y el cierre del expediente de queja.

Por último, el autor de la queja nº 1101433, nos expuso que en relación con unas obras el Ayuntamiento de Oliva le impuso una sanción urbanística por importe de 12.617,94 euros, y que pese a encontrarse prescrito el cobro de dicha sanción, se le ha exigido el pago de la misma conjuntamente con otras deudas, también prescritas, relativas a impuestos de circulación no satisfechos en plazo.

Finalizada la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Oliva aceptó nuestra recomendación consistente en que, al haber transcurrido más de 4 años desde la comunicación de la ejecución de obras sin licencia al autor de la queja y la notificación al mismo de la incoación del procedimiento sancionador y de restablecimiento de la

legalidad urbanística infringida, se estime, al amparo de lo dispuesto en el art. 238 de la Ley Urbanística Valenciana, la prescripción de la infracción y la anulación de la sanción.

Antes de concluir este apartado, damos cuenta del resultado de las investigaciones indicadas en el Informe anual del año pasado.

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 han aceptado nuestras recomendaciones consistentes en que restablecieran la legalidad urbanística conculcada.

## **b) VIVIENDA**

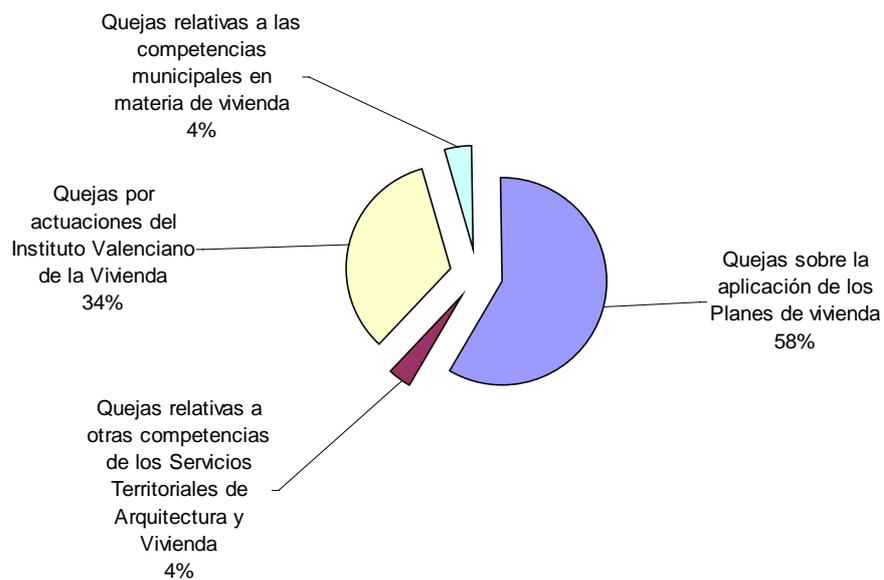
### **1. Introducción**

En materia de vivienda los ciudadanos plantearon ante esta Institución a lo largo del año 2011 un total de 245 quejas.

Respecto a la evolución de las quejas presentadas en esta materia en los últimos años, en 2010 se presentaron 603 quejas, en 2009 un total de 119 quejas y en 2008 un total de 83 quejas.

## 2. Vivienda en Cifras

Área de Vivienda	Quejas
Quejas sobre la aplicación de los Planes de vivienda	142
Quejas por actuaciones del Instituto Valenciano de la Vivienda	84
Quejas relativas a las competencias municipales en materia de vivienda	10
Quejas relativas a otras competencias de los Servicios Territoriales de Arquitectura y Vivienda	9
<b>Total área de vivienda</b>	<b>245</b>



### **3. Escasez de viviendas de protección pública**

El acceso a las viviendas de protección pública por parte de los colectivos más necesitados continúa siendo uno de los ejes esenciales sobre los que se ha centrado la actuación del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana durante el año 2011 en materia de vivienda.

Como ya señalamos en los Informes anuales presentados ante Les Corts, es éste uno de los ámbitos en los que con más claridad se han dejado sentir los efectos de la crisis económica que venimos padeciendo, no solamente porque se hayan visto limitadas las posibilidades de actuación de los poderes públicos, debido a la menor disponibilidad de recursos que invertir en este sector, 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, han sido numerosos durante este ejercicio los escritos de las personas que se dirigen al Síndic de Greuges exponiendo la dificultad que encuentran para acceder a una vivienda de promoción pública, como es el caso de la promotora del expediente de queja referenciado con el nº 107446, quien se dirigió a esta Institución exponiendo que, habiendo solicitado en diversas ocasiones la concesión de una vivienda de promoción pública, no había obtenido respuesta a las mismas ni tampoco la concesión de la vivienda solicitada. Según señalaba, la última de las peticiones cursadas tenía fecha de 19 de diciembre de 2009.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, la misma fue admitida a trámite. En este sentido, y con el objeto de contrastar el escrito de queja, solicitamos informe a la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda.

En la comunicación remitida por la entonces competente Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, se nos informaba que, en fecha 19 de noviembre de 2009, la interesada presentó ante el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. (en adelante, IVVSA) un escrito de solicitud para la adjudicación de una vivienda de promoción pública, quedando inscrita en el Registro de Solicitantes de vivienda de promoción pública en arrendamiento.

Según informaba la Administración, desde entonces, se habían realizado las gestiones pertinentes para atender la demanda de vivienda de la interesada. No obstante, se 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 términos similares se dirigió al Síndic de Greuges el titular del expediente de queja nº 108197. En su escrito, el ciudadano manifestaba que el día 31 de enero de 2011 sería desahuciado de su vivienda debido a su precaria situación económica y que se quedaría

en la calle con sus tres hijos menores de edad, indicándonos que, mediante escrito presentado ante el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. con fecha 22 de octubre de 2010, había solicitado una vivienda de protección pública sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Tramitado el expediente, la Administración competente nos informaba que el autor de la queja “(...) *se encuentra incluido en el Registro de demandantes de Vivienda Protegida durante dos años, transcurridos los cuales, de no haber sido requerido para aportar documentación -por existir disponibilidad de viviendas de promoción pública en la localidad solicitada y según baremación provisional que se ha realizado- y en caso de estar interesado en permanecer en dicho registro, deberá volver a solicitar su inclusión en el mismo (...)*”.

Finalmente, y como ejemplos destacados de los numerosos expedientes de queja tramitados sobre esta materia, hacemos referencia al nº 108196, en el que la interesada nos manifestaba que hacía dos años solicitó al IVVSA la concesión de una vivienda de promoción pública, sin que a pesar del tiempo transcurrido, la misma le hubiera sido adjudicada.

La interesada refería en su escrito que la petición se fundamentaba en las dificultades económicas extremas que padecían ella y su familia (tenía una hija de dos años), lo que les había llevado a residir en casa de su madre, compartiendo la vivienda con otras 8 personas.

En el informe remitido, la entonces competente Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda nos informaba de que, en fecha 24 de febrero de 2009, la interesada había presentado ante el IVVSA un escrito de solicitud para la adjudicación de una vivienda de promoción pública, lo que dio lugar a su inclusión en el Registro de solicitantes de Vivienda de Promoción pública en arrendamiento.

Asimismo, se señalaba que, en fecha 22 de octubre de 2010, la interesada presentó en el IVVSA un escrito de solicitud de vivienda de promoción pública, indicando su situación familiar y socioeconómica a efectos de baremación provisional, quedando por este hecho inscrita en el Registro de Demandantes de vivienda protegida.

La Administración nos informaba que, 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 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.

Los expedientes de queja seleccionados son representativos, como señalamos, de una de las principales preocupaciones que han manifestado las personas ante esta Institución en materia de vivienda y que viene siendo, tradicionalmente, una de las cuestiones que han centrado nuestra atención y esfuerzos, año tras año.

Al abordar esta problemática, siguiendo con ello la línea de actuación que ya se enunciaba en el Informe anual correspondiente a 2010, el Síndic de Greuges 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 comprometerse a realizar las gestiones necesarias para lograr la adjudicación a estas personas de una vivienda de promoción pública.

Al margen de la problemática principal representada por las dificultades de acceso a las viviendas de protección oficial, también nos hemos ocupado de la tramitación de expedientes de queja relacionados con otras temáticas referidas a este tipo de vivienda y que se centran en los problemas que padecen las personas que han accedido al uso y disfrute de las mismas.

De este modo, la promotora del expediente de queja nº 1101045, adjudicataria de una vivienda de promoción pública sita en la ciudad de Alicante, señalaba que desde la fecha de la adjudicación había venido solicitando al IVVSA que procediese a solucionar los problemas que le impedían obtener el suministro de energía eléctrica para la vivienda de referencia.

En concreto, la interesada señalaba que la empresa suministradora no accedía a ofrecerle dicho servicio por encontrarse pendiente de pago una deuda del anterior adjudicatario. A pesar de haber expuesto la situación en numerosas ocasiones al IVVSA, con la finalidad de que ésta solventase la citada deuda y que, de este modo, ella pudiera obtener el suministro, manifestaba en su escrito no haber obtenido una solución al efecto.

En la comunicación remitida, la Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda nos informaba que desde el momento de la entrega de la vivienda a la propietaria el día 19 de julio de 2005, “(...) consta la presentación por la citada arrendataria de 6 reclamaciones al Departamento de Conservación del Instituto Valenciano de la Vivienda S.A. por diferentes motivos (...) de las que solamente una del año 2008 hacía referencia a un problema con el boletín de la luz (...)”.

Según se señalaba, en relación con dicha reclamación “(...) se procedió a la revisión de la instalación eléctrica de la vivienda y a la emisión del oportuno boletín para contratar el suministro, que le fue entregado en mano el 17 de septiembre de 2008. En el informe se añadía, finalmente, que no constaba que la interesada “manifestara o acreditara en algún momento que la empresa suministradora de luz no accediera a contratarle el suministro por encontrarse pendiente de pago una deuda del adjudicatario anterior (...)”.

A partir de dichos antecedentes, el IVVSA nos informaba que entendía que había realizado “(...) cuantas gestiones, actuaciones y reparaciones fueron necesarias para, primero, proporcionar a la interesada una vivienda reparada, en condiciones para ser habitada y, segundo, para atender a sus peticiones de reparación, ejecutando los actos necesarios de conservación cuando eran procedentes según la normativa aplicable (...)”.

En cuanto a la existencia de cantidades pendientes de pago, que impedirían el contrato del suministro eléctrico, se informa que “(...) la anterior adjudicataria ocupó la vivienda hasta el 24/03/2005 sin que conste que en ese momento existiera una deuda con Iberdrola, que, de existir, podría ser reclamada a la usuaria titular del contrato de suministro, no a la posterior adjudicataria o al Instituto Valenciano de la vivienda S.A. Asimismo, se señala que no consta reclamación alguna realizada por Iberdrola al Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. por consumos de electricidad correspondientes a la vivienda de referencia (...)”.

En relación con la cuestión que planteaba el expediente de queja, el Síndic de Greuges estimó oportuno recordar que, si bien la obligada al pago de dicha cantidad es la anterior inquilina, persona responsable del impago y que es por lo tanto a la misma a la que la empresa suministradora debería reclamar el pago, no es menos cierto, sin embargo, que el IVVSA, en cuanto arrendador, venía obligado a entregar la vivienda a la arrendataria en condiciones de ser plenamente disfrutada, lo que indudablemente incluye la obligación de entrega de la vivienda en condiciones de contratar los servicios básicos (arts. 1.542 y siguientes del Código Civil).

A tenor de las anteriores consideraciones, concluimos que la Administración, al tener conocimiento de esta circunstancia en un momento anterior a la entrega de la vivienda, debió subsanarla, procediendo, en cuanto arrendador, al abono de las cuantías debidas, sin perjuicio del derecho de repercusión que legalmente le correspondiera frente a la anterior inquilina, permitiendo con ello a la actual inquilina disfrutar en plenitud la vivienda arrendada.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la entonces denominada Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda que adoptase las medidas tendentes a remover los obstáculos que en el presente supuesto impedían a la actual arrendataria de la vivienda contratar el suministro de energía eléctrica.

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

Por otra parte, en el expediente de queja nº 1108494, el ciudadano, en nombre y representación de la comunidad de propietarios de un edificio de Sagunto, se dirigió a esta Institución manifestando las molestias que padecían los vecinos como consecuencia del mal estado de conservación de las viviendas propiedad del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. (IVVSA) que se encuentran en la misma calle.

Con el objeto de contrastar las afirmaciones del promotor del expediente de queja, solicitamos un informe a la entonces llamada Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda, quien nos expuso que *“(...) la mayoría de las viviendas que integran el edificio (...) de la referida calle, están escrituradas o cedidas en régimen de compraventa. Hay que señalar que desde la fecha del contrato de compraventa se transmite a los cesionarios la propiedad de las viviendas, incumbiendo a la comunidad de propietarios efectuar las reparaciones necesarias para mantener el inmueble e instalaciones en adecuado estado de conservación (...)”*.

En la fase de alegaciones al informe remitido por el IVVSA, el autor de la queja insistió en manifestar que la falta de conservación se refería al inmueble situado en el número 4 de la mencionada calle y que, a su juicio, la mayoría de las viviendas estaban cedidas en régimen de alquiler, no de compraventa, por lo que el IVVSA, como propietario de las mismas, debía velar por el buen estado de conservación del inmueble.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que, respecto de las viviendas de su propiedad, adoptase todas las medidas que estimase oportunas para que la comunidad de propietarios mejorase la conservación y el mantenimiento del inmueble. La aceptación por parte de la Administración 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**

Como apuntamos en el Informe anual de 2010, el número de reclamaciones presentadas ante el Síndic de Greuges por los beneficiarios de distintos tipos de ayuda en materia de vivienda, que ven retrasado el abono efectivo de las mismas, constituye uno de los motivos más importantes de queja de la ciudadanía en el ámbito que ahora nos ocupa.

De este modo, el titular del expediente de queja referenciado con el nº 1107759 se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante Resolución de fecha 3 de septiembre de 2009, se le reconoció una ayuda de cheque-acceso a la vivienda, por un importe de 5.500 €, y que a fecha de presentación del escrito de queja todavía no había cobrado.

En el mismo sentido, el promotor del expediente de queja nº 1108502 manifestaba que, habiéndosele reconocido una ayuda financiera de la Generalitat para la adquisición de una vivienda protegida en fecha 22 de septiembre de 2009, por cuantía de 2.820 €(en concepto de cheque vivienda) y de 1.082,88 €(en concepto de 12% de la cuota de los tres primeros años del préstamo), no había recibido el abono efectivo de dichas cantidades, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces.

Finalmente, y a título ejemplificativo de la problemática que estamos exponiendo, los promotores del expediente nº 1108990 nos expresaron que, con fecha 1 de diciembre de 2009, obtuvieron resolución favorable de visado y financiación concertada, así como la autorización de abono de la ayuda, sin haberla recibido hasta el momento.

Por otra parte, es preciso destacar que las quejas relacionadas con el retraso en el abono de ayudas en materia de vivienda tramitadas por esta Institución no se han limitado, sin embargo, a las referidas al acceso a la misma, sino que a lo largo de este año también se han tramitado expedientes de queja relacionados con la falta de pago de otro tipo de ayudas, como son las ayudas al alquiler, tanto al inquilino como al propietario, y las ayudas para la rehabilitación de viviendas.

En este sentido, el titular de la queja nº 1101194 nos expuso que todavía no había cobrado la ayuda al alquiler para inquilinos que le fue reconocida mediante resolución del Jefe del Servicio Territorial de Alicante de fecha 30 de agosto de 2010.

En idénticos términos, la autora de la queja nº 1109279 nos manifestó que, por medio de resolución de fecha 2 de diciembre de 2008, le fue notificada la concesión de una ayuda de alquiler al propietario por importe de 6.000 €, señalando, asimismo, que, no obstante ello, y a pesar del tiempo que había transcurrido desde entonces y de las gestiones que venía realizando, dicha ayuda no le había sido abonada.

Por último, y para concluir el repaso a los expedientes que, a modo de ejemplo, hemos destacado, el titular del expediente de queja nº 1108393 se dirigió a esta Institución expresando su disconformidad con el excesivo retraso que se estaba produciendo en el pago de la ayuda para la adaptación del cuarto de baño de su vivienda, que le ha sido reconocida con fecha 18 de octubre de 2010.

En relación con esta problemática, la actual Conselleria de Infraestructura, Territorio y Medio Ambiente, competente en materia de vivienda, nos expuso en estos y en todos los supuestos análogos, que las resoluciones favorables de concesión de ayudas advierten a los interesados que el pago del importe que les corresponden se les abonará en el momento en que exista crédito presupuestario que dé cobertura a la subvención;

concluyendo, en estos casos que, consultada la base de datos, se había podido constatar que el reconocimiento y el pago de estos diferentes tipos de ayudas estaba pendiente por falta de disponibilidad presupuestaria; añadiendo, no obstante que “(...) *dado que se continúa con la gestión, en el momento en que se pueda tramitar su expediente, se procederá a su abono con la mayor diligencia posible (...).*”

Al abordar el estudio de estos expedientes de queja, esta Institución no podía dejar de ser consciente de las dificultades financieras que tienen las Administraciones públicas para hacer frente al pago puntual de las subvenciones reconocidas a los ciudadanos durante la grave crisis económica que padecemos.

No obstante ello, 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, en estos expedientes de queja estimamos oportuno recomendar a la actual Conselleria de Infraestructura, Territorio y Medio Ambiente, competente en materia de 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.

Estos expedientes de queja se cerraron al aceptar la Administración la recomendación emitida. Adicionalmente, hemos de señalar que en algunos de ellos, la Administración nos ha participado la ejecución efectiva del pago solicitado.

Por otra parte, junto a esta problemática que, repetimos, es la cuestión que mayor preocupación ha suscitado entre las personas que se han dirigido a esta Institución por reclamaciones relacionadas con el ámbito de la vivienda, también 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, el titular del expediente de queja nº 1108757 manifestaba que, el pasado 17 de junio de 2010, presentó escrito ante el Servicio Territorial de Vivienda y Proyectos Urbanos de Alicante, por el que solicitaba el visado y la financiación convenida para la adquisición de vivienda existente. Según nos indicaba, en el mes de diciembre se dictó resolución denegatoria. La interesada entendía que dicha denegación se basó en la incorrecta apreciación de la superficie de la vivienda, pues mientras que en la resolución se atribuía a la vivienda una superficie de 77,10 metros cuadrados, en realidad la misma presenta una superficie de 81,67 metros. Esta divergencia resultaba relevante, pues con la superficie real, la solicitud cumpliría los requisitos exigidos para su aceptación.

Dada esta situación, procedieron a presentar el oportuno recurso de alzada, que fue resuelto en sentido desestimatorio en fecha 8 de abril de 2011.

En la comunicación remitida por la Administración, la entonces competente Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda nos indicaba que la denegación de la ayuda solicitada fue acordada tras la aplicación de los baremos vigentes a la solicitud de la interesada. De acuerdo con dichos baremos, la solicitud superaba los límites establecidos en la convocatoria.

En relación con el error en la superficie de la vivienda, la Administración nos informó en su escrito que ello fue debido a un error en la escritura, que reflejaba una distribución errónea entre el precio de la vivienda y el trastero.

Dicho error, subsanado por el interesado mediante una escritura de subsanación de la escritura original, motivó que el promotor del expediente presentase el correspondiente recurso de alzada contra la resolución denegatoria. Dicho recurso fue desestimado, según se informa, por aplicación del artículo 112 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo común, según el cual *“no se tendrán en cuenta en la resolución de los recursos, hechos, documentos o alegaciones del recurrente, cuando habiendo podido aportarlos en el trámite de alegaciones no lo haya hecho”*. En este sentido, esa Administración añadía que *“(...) no ha quedado probado el error en la escritura inicial, ya que transcurren diez meses en apreciar dicho error y no se subsana hasta que se recibe la resolución denegatoria (...)”*.

En virtud de todo lo anterior, esa Administración concluía que la tramitación y resolución del expediente de ayudas económicas por adquisición de vivienda *“(...) se ha realizado correctamente, de acuerdo con el procedimiento establecido y con la normativa aplicable (...)”*.

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial.

En especial, la interesada puso de manifiesto en sus alegaciones que, en efecto, el error en la escritura fue advertido, precisamente, como consecuencia de la resolución denegatoria. Según explicaba en sus alegaciones, fue dicha denegación la que desencadenó el proceso de rectificación de la escritura y la consiguiente presentación del recurso de alzada, al entender que la denegación de la ayuda no se basaba en un incumplimiento de los requisitos de la convocatoria, sino en un error en la consignación de los antecedentes de hecho que debían dar lugar al reconocimiento de la misma.

Puesto a resolver el presente expediente, entendemos que la queja se centra en la actuación que la Administración implicada desplegó frente al recurso de alzada interpuesto por el interesado, por medio del cual se ponía de manifiesto a aquella la

existencia de un error en los antecedentes de hecho que debían ser valorados a los efectos de acordar la ayuda solicitada.

Así, mientras que en la realidad la solicitud de la interesada reunía los requisitos necesarios para ser resuelta favorablemente, los datos consignados en la misma eran incorrectos -debido a un error de la escritura-, siendo estos datos los que fueron tenidos en cuenta para resolver la solicitud en sentido negativo.

En este sentido, la actuación de la Administración fue correcta, pues baremando los datos aportados por la propia interesada, resolvió el expediente conforme a lo establecido en la normativa reguladora de las ayudas.

El problema surgió más tarde, cuando la interesada advirtió el error acontecido y procedió a su subsanación mediante una escritura de subsanación de la escritura original, que es aportado al expediente a través del correspondiente recurso de alzada.

No obstante ello, la Administración no tuvo en cuenta dicha subsanación, confirmando con ello su resolución denegatoria, merced a la aplicación del artículo 112 de la Ley 30/1992, anteriormente citada.

En este sentido, esta Institución no pudo sino entender que la invocación que se realizaba del citado precepto no es adecuada, pues en el caso analizado no nos encontramos ante un documento que, pudiendo haber sido aportado al procedimiento por el interesado, no lo fue.

El documento en el que se basaba el recurso (escritura de subsanación de la escritura original) es un documento que no existía en el momento anterior a la resolución recurrida, pues fue precisamente instada por la persona interesada al advertir, gracias a la resolución recurrida, el error existente.

En este sentido, esta Institución consideró que la constatación del error acaecido y su posterior subsanación, deberían conducir a que esa Administración hubiese procedido, en aras del principio de igualdad, a revocar el acto administrativo dictado, desfavorable para la ciudadana, merced al artículo 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Y es que considerábamos que, en el presente supuesto, la denegación de la ayuda no se basó en el incumplimiento de los requisitos exigidos por la convocatoria reguladora de las citadas ayudas, sino en el error acontecido, lo que es igual a señalar que la persona reunía los requisitos exigidos para acceder a las ayudas, en condiciones de igualdad frente a quienes finalmente accedieron a las mismas y que, si no lo hizo, fue debido a un error en la consignación de los metros de la vivienda en la escritura pública; error que le resultaba desconocido en el momento de presentar la solicitud y los datos a baremar.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Vivienda que valorase la posibilidad de revocar el acto de denegación de la ayuda solicitada, procediendo a la nueva valoración de los datos subsanados y, en su caso, a la concesión de la citada ayuda económica. La no aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, la autora de la queja nº 106254, se dirigió a esta Institución manifestando que, después de solicitar la subvención al alquiler para propietarios y ceder su vivienda en régimen de alquiler, la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Vivienda le denegó la ayuda.

La entonces competente Consellería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda (Dirección General de Vivienda y Proyectos Urbanos- Área de Gestión y Coordinación), se reafirmó en el contenido del informe emitido con relación a la queja de oficio nº 091431, expediente cuyo contenido era sustancialmente idéntico al planteado por el ciudadano en el presente.

Desde el punto de vista de la normativa vigente, esta Institución es consciente de las dificultades que existen en la actualidad 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, e igualmente es consciente de que, al amparo del ya varias veces citado en este Informe anual, artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, *“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”*, se estaban realizando múltiples esfuerzos para satisfacer esta primaria necesidad.

Ahora bien, entendemos que tales actuaciones no pueden conllevar que, al amparo de los principios de buena fe y de confianza legítima, que proclama la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, principios éstos que rigen la actuación de las Administraciones Públicas en su relación con las personas, éstos queden desprotegidos, por cuanto tal situación conllevaría la quiebra de la relación institucional entre la ciudadanía y la Administración que le presta sus servicios; esto es, concluimos que no cabe que, confiando en la buena fe del actuar administrativo, el ciudadano o ciudadana pueda quedar desprotegido o resultar, en su caso, perjudicado.

Del expediente se desprendía que la promotora de la queja había actuado al amparo de la confianza de la información facilitada por la Administración y que, a su vez, actualmente, se vía perjudicada por cuanto no se compadecía tal información con los informes y las resoluciones posteriores emitidas por esa Consellería, situación ésta que le estaba ocasionando un grave perjuicio; perjuicio éste que hubiera podido evitarse si al formular la solicitud, y habida cuenta del número máximo de viviendas

subvencionables, al ciudadano se le hubiera informado de que su solicitud de subvención excedía del número de viviendas subvencionables.

En este sentido, entendemos que la llevanza de un simple registro hubiera servido para dar una información veraz a la ciudadana y, asimismo, hubiera permitido que, desde el primer momento, conociera cuál era la situación real existente y, en función de dicha situación, poder haber adoptado una decisión que no fuera ni contraria ni perjudicial a sus intereses.

Finalmente, la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente no aceptó nuestra recomendación consistente en que, en la medida de las disponibilidades reales que existían, articulase las medidas de apoyo económico a la autora de la queja, en tanto se sustanciaba una solución definitiva, que viniera a aliviar los graves problemas y perjuicios que dicha situación le estaban ocasionando, acordando la implantación de un registro actualizado, a tiempo real, para evitar facilitar una información incierta o inveraz a la ciudadanía.

## **5. Desahucio de los ocupantes de viviendas de protección pública**

La titular del expediente de queja nº 1109141 se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escrito de fecha 24 de noviembre de 2010, había solicitado una vivienda de protección pública, sin haber obtenido un resultado satisfactorio hasta el momento. Asimismo, con fecha 24 de marzo de 2011, había presentado unas alegaciones respecto al desalojo de la vivienda que ocupaban, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, solicitamos un informe a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.), quien nos expuso que *“(...) el derecho a la adjudicación en arrendamiento de una vivienda de promoción pública no podrá ser efectivo en tanto ocupen ilegal y abusivamente la vivienda (...) habiéndose ya dictado resolución (...) en la que no sólo se contesta una por una a sus alegaciones sino que además se resuelve el lanzamiento de los ocupantes ilegales y el desalojo de muebles y enseres, pues el derecho constitucional a una vivienda digna no implica el tomarla por la fuerza perjudicando el derecho de otros ciudadanos y familias que por sus circunstancias personales y económicas, reflejadas en su baremación, pueden necesitar con mayor urgencia una adjudicación (...).”*

En la fase de alegaciones al informe remitido por la Conselleria, la autora de la queja insiste en manifestar que *“(...) hay muchas casas vacías en la zona de San Blas, Garbinet, Carolinas y centro de Alicante (...) no estoy orgulloso de lo que he hecho (...) estoy dispuesto a abandonar la vivienda pero necesito otra vivienda para que viva mi familia (...) no puedo quedarme en la calle (...).”*

Así las cosas, esta Institución es consciente de 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.

La Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente aceptó nuestra recomendación de que, en la medida de las disponibilidades reales que existiesen, y sin perjuicio del expediente de desahucio, se valorase la posibilidad de adjudicar una vivienda de protección pública a la autora de la queja, siempre que cumplierse los requisitos legales para ello.

## **6. Otras quejas.**

Junto a las problemáticas anteriormente descritas, que son susceptibles de ser expuestas mediante su consignación en grandes áreas temáticas, también hemos intervenido en un conjunto de casos de temáticas muy diversas en materia de vivienda, que exponemos sucintamente en este apartado.

De esta forma, el titular del expediente de queja nº 1108794 se dirigió a esta Institución en el mes de mayo de 2011 manifestando que, mediante escrito presentado con fecha 7 de marzo de 2011, había denunciado los problemas de convivencia generados por los inquilinos de la vivienda ubicada junto a la suya, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, solicitamos un informe a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, quien nos expuso, entre otras cuestiones, que por parte del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. se estaba haciendo todo lo posible para dar respuesta a las peticiones de los vecinos afectados, indicando que ante las denuncias que, como la presente, denuncian molestias por comportamientos incívicos y molestos de lo vecinos, se procede a la comprobación de lo denunciado por personal adscrito a la Inspección de Patrimonio de dicho instituto.

En la fase de alegaciones a este informe, la autora de la queja insistió en denunciar que respecto a las concretas molestias denunciadas, el Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. no había adoptado medida alguna hasta el momento para solucionarlas.

En este sentido, concluimos que en el informe remitido por la Administración no se detallaban más que las actuaciones genéricas realizadas en relación con los hechos expuestos por la autora de la queja, pero no se explicitaba cuáles eran las concretas medidas adoptadas para averiguar la veracidad de los hechos denunciados y las medidas que, en su caso, fuera preciso adoptar para paliar las molestias. Ello determinada que, a pesar del informe remitido, esta Institución desconociese cuál había sido el resultado de las visitas de comprobación realizadas por el personal de la Inspección de Patrimonio del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. y si se había incoado, o no, el correspondiente procedimiento sancionador.

Y es que, en efecto, el art. 57.5.2.h) de la Ley 8/2004, de Vivienda de la Comunidad Valenciana y el art. 182 del Decreto 75/2007, de 18 de mayo, de Reglamento de Protección Pública a la Vivienda, contemplan el desahucio o la pérdida del derecho de uso cuando en el piso o local o en el resto del inmueble se realicen actividades prohibidas en los estatutos de la comunidad que resulten dañosas para la finca o que contravengan las disposiciones generales sobre actividades molestas, insalubres, nocivas, peligrosas o ilícitas.

En virtud de esta norma, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.), que adoptase todas las medidas que estime necesarias para solucionar el problema de convivencia vecinal denunciado por la autora de la queja.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación administrativa sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación.

Por otra parte, la promotora del expediente nº1109470 nos expresaba su disconformidad con el excesivo retraso que se estaba produciendo en la entrega de las 72 viviendas de protección pública construidas en el Bulevar del Xúquer de Cullera, las cuales, al parecer, no disponían todavía de suministro eléctrico.

Admitida a trámite la queja, requerimos informe a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana, así como al Ayuntamiento de Cullera, para que nos detallaran las medidas adoptadas para agilizar la entrega de las referidas viviendas a sus adjudicatarios.

La citada Conselleria nos indicó que no se había presentado ninguna petición a fin de ampliar el plazo otorgado en la vigente prórroga -que expiraba en breve-. No obstante, la Administración nos recordaba que, de acuerdo con el artículo 22 d) del Decreto 90/2009, por el que se aprueba el Reglamento de Viviendas de Protección Pública, se contemplaba, con carácter excepcional, la posibilidad de autorizar la conclusión de las obras en fecha posterior a la concedida en la prórroga, previa conformidad de los adquirentes o adjudicatarios de las viviendas.

Por su parte, el Ayuntamiento de Cullera nos informó que la promotora de estas viviendas todavía no les había comunicado la finalización de las obras de edificación, por lo que no se había aportado certificado final de obras ni se habían solicitado los correspondientes permisos de ocupación de las viviendas. Se informaba, asimismo, que la promoción de estas viviendas estaba enclavada dentro de una unidad de ejecución que no contaba todavía con la recepción provisional de las obras de urbanización.

Partiendo de estos hechos, somos conscientes de los problemas que la grave crisis económica que padecemos está generando en la actividad urbanística de los municipios,

no siendo infrecuentes las quejas tramitadas por los retrasos que se están produciendo en la finalización de las obras de urbanización.

No obstante esta necesidad de tener en cuenta la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas las normas (art. 3.1 del Código Civil), consideramos que era ineludible en casos como el presente recordar que el art. 143 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana, 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, estimamos aplicable el art. 165.2 de la precitada LUV, que como resulta conocido 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 (...)*”.

Teniendo en cuenta estos preceptos legales, concluimos que el Ayuntamiento de Cullera debía adoptar todas las medidas a su alcance para conseguir que las obras de urbanización concluyan cuanto antes.

Por otra parte, la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana, en coordinación con la Conselleria competente por razón de la materia, también debería impulsar la solución de los problemas técnicos referidos al suministro eléctrico y adoptar las medidas oportunas para evitar que los retrasos en la finalización y entrega de las viviendas pudiera seguir perjudicando a sus legítimos adquirentes, quienes temían perder las ayudas y la financiación recibida, teniendo en cuenta que, como nos reitera la autora de la queja, el retraso en la entrega de las viviendas supera ya los dos años y medio.

En este sentido, recordamos en la resolución emitida que, sin perjuicio de las acciones civiles que se pudieran plantear contra la empresa promotora o urbanizadora responsable, los particulares afectados también podrían presentar, con el objeto de evitar retrasos o dilaciones indebidas en la actividad administrativa, reclamaciones de responsabilidad patrimonial contra las referidas Administraciones públicas por los daños y perjuicios que injustamente están soportando al no poder acceder a la vivienda que les fue adjudicada (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).

Por todo ello, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana y al Ayuntamiento de Cullera que, dentro de sus respectivos ámbitos competenciales, extremasen sus esfuerzos para lograr la rápida terminación de las obras de urbanización que permitieran la ocupación de las viviendas por sus legítimos adjudicatarios.

La aceptación de la resolución de referencia determinó el cierre del expediente de queja. No obstante ello, y con la finalidad de comprobar el grado de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas, hemos procedido a la reapertura del presente expediente de queja. A fecha de cierre del presente Informe anual, el expediente continúa tramitándose.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1109520 nos relataba que, mediante escrito presentado con fecha 30 de mayo de 2011, había solicitado a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, un cambio de vivienda por inadecuación de la misma a su situación familiar, sin haber recibido ninguna contestación.

Por su parte, la citada Conselleria nos expuso, entre otras cuestiones, que se había presentado por dicho adjudicatario solicitud de cambio de vivienda basada tanto en la inadecuación de la misma a la composición familiar -el solicitante es soltero- como en problemas vecinales, lo que había dado lugar a la incoación de un expediente administrativo, que en el momento de redactarse el informe se encontraba en trámite, y que, dado que el adjudicatario estaba al corriente de pago, no tenía ningún expediente sancionador iniciado y realizaba una conservación aceptable de la vivienda que actualmente ocupaba; debía pasar a la Dirección General de Obras Públicas, Proyectos Urbanos y Vivienda para que se tomase la oportuna decisión sobre la aceptación o no del referido cambio.

En la fase de alegaciones a este informe, el autor de la queja insistió en afirmar que *“(...) mi casa es muy grande para mi solo, que estoy al día en los pagos, que nunca he ocasionado problemas y que mantengo mi casa en condiciones (...).”*

Así las cosas, recordamos a la Administración que el art. 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”*.

Con apoyo en estas consideramos, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente (Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A.), que impulse la tramitación del expediente administrativo para autorizar, lo antes posible, el cambio de la vivienda solicitado por el autor de la queja.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación.

Finalmente, el autor de la queja nº 1101237 nos expresaba su desacuerdo con la actuación del Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. (IVVSA), al exigirle el pago de los cinco meses de los que la aseguradora no se hacía responsable debido a los requisitos de cobertura contratada por el Instituto y del que es responsable él mismo, debido a que teniendo conocimiento desde el primer mes de impago por parte del

promotor de la queja, decidió traspapelar el expediente y no empezar a poner soluciones hasta cinco meses después.

La Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente nos remitió un informe en el que, de forma detallada, se describían todas las actuaciones que se habían llevado a cabo en defensa de los intereses del promotor de la queja.

Tal y como hemos manifestado con anterioridad en este informe, al hilo del análisis de otro expediente de queja, esta Institución es consciente de 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, e igualmente es consciente de que al amparo del art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana se estaban realizando múltiples esfuerzos para satisfacer esa primaria necesidad.

Ahora bien, como señalamos con anterioridad, tales actuaciones no pueden conllevar que al amparo de los principios de buena fe y de confianza legítima que proclama la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, éstos queden desprotegidos, por cuanto tal situación conllevaría la quiebra de la relación institucional entre la ciudadanía y la Administración que le presta sus servicios.

Del estudio del expediente de queja, se desprendía que el promotor de la queja había actuado al amparo de la confianza depositada en el IVVSA, y en las cláusulas unilateralmente establecidas por dicho Instituto de la Vivienda, en las que se le garantizaba el arrendamiento suscrito con el mismo, esto es, tanto mediante la constitución de un seguro como por la garantía, igualmente asegurada, del pago de las rentas durante un plazo de dos años; sin embargo, con posterioridad, y también de forma unilateral, por las circunstancias expuestas en el informe que se ha citado, dichas estipulaciones fueron variadas unilateralmente por el IVVSA, sin audiencia previa al titular de la vivienda, alteración ésta que disminuyó las garantías que inicialmente, y en base a las mismas, motivaron el que el autor de la queja suscribiera el contrato objeto de la presente queja, que de haber sido otras, quizás hubieran comportado la no suscripción del mismo.

La Orden 15/2010, de 30 de julio, contempla determinaciones que ofrecen a los propietarios de las viviendas arrendadas, a través de la Red Alquila, póliza de aseguramiento, a precios más ventajosos que los existentes actualmente en el mercado. Dicha Orden es de aplicación a los nuevos arrendamientos que se puedan concertar, sin que se prevea en la misma ninguna disposición retroactiva en relación con aquellos arrendamientos que se encuentran suscritos y en vigor.

El Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A. no aceptó nuestra recomendación consistente en que adoptase las medidas pertinentes para garantizar las condiciones contractuales inicialmente suscritas, durante la vigencia del contrato, estableciendo, en su caso, el marco transitorio correspondiente, para que las nuevas regulaciones que

puedan dictarse sobre la materia no pongan al autor de la queja en situación de desprotección.

## **c) MEDIO AMBIENTE**

### **1. Introducción**

Durante el año 2011 accedieron a la Institución un total de 437 quejas, frente a las 203 quejas presentadas en 2010, 301 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.

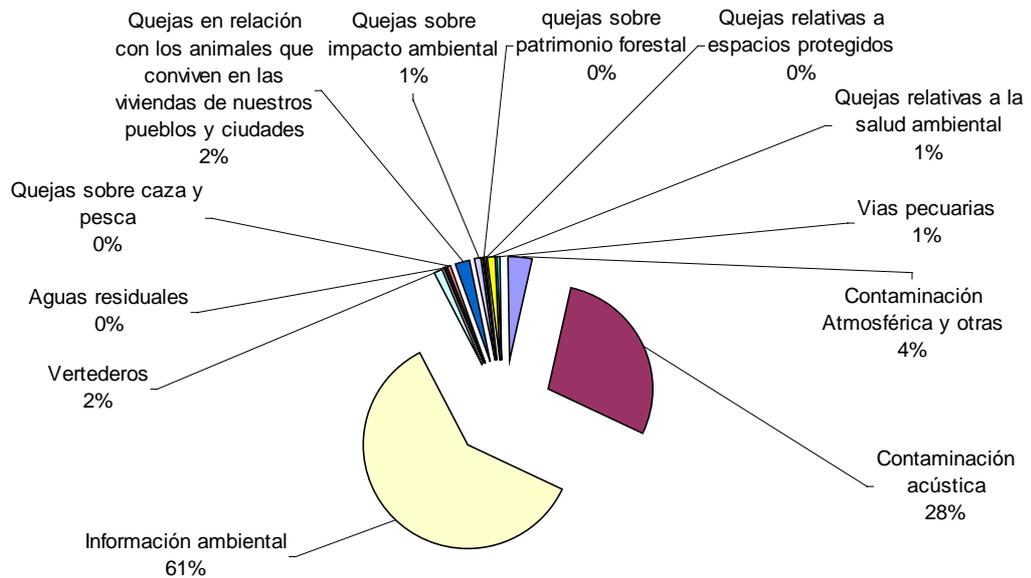
También es importante tener en cuenta los impactos derivados de determinadas actividades de carácter industrial, productoras de emisiones, así como la temática recurrente de las antenas de telefonía móvil, que han motivado la intervención de esta Institución en varias ocasiones.

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

Área de Medio Ambiente	Quejas
Información ambiental	262
Contaminación acústica	123
Contaminación Atmosférica y otras	17
Quejas en relación con los animales que conviven en las viviendas de nuestros pueblos y ciudades	10
Vertederos	7
Quejas sobre impacto ambiental	5
Quejas relativas a la salud ambiental	4
Vías pecuarias	3
Quejas sobre caza y pesca	2
Aguas residuales	1
quejas sobre patrimonio forestal	1
Quejas relativas a espacios protegidos	2
<b>Total Medio Ambiente</b>	<b>437</b>



### **3. Contaminación acústica**

Se da cuenta a continuación de las quejas de mayor interés tramitadas en 2011 sobre esta temática, relativas a ruidos procedentes de las instalaciones y actividades que se genera en el espacio público municipal, de los procedentes de la actividad lúdica, del tráfico rodado y otros medios de comunicación, de establecimientos con ambientación musical y actividades mercantiles diversas e industriales, así como de otras fuentes de contaminación acústica, como puede ser la procedente de espacios privados, cuando los umbrales acústicos producidos superan los legalmente permitidos.

En dicha línea, la queja nº 091771, relativa a molestias por contaminación acústica, analizaba la situación que se producía en el entorno de la vivienda del autor de la queja, donde existen varios establecimientos (pubs, discotecas, etc.) que producen a los vecinos graves molestias acústicas; no respetan los horarios, y vienen realizando otras actividades irregulares. Añadía que había solicitado al Ayuntamiento de Alzira la realización de las oportunas mediciones sonométricas, y que se le informase del resultado, concluyendo que hasta la fecha de presentación del escrito de queja no se había adoptado medida alguna.

Ante ello, recomendamos al Ayuntamiento de Alzira que se procediera, por parte de los técnicos municipales, a girar visita de inspección a las actividades 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 las actividades denunciadas.

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

Por otra parte, el autor de la queja nº 092643 denunciaba los ruidos generados por un establecimiento situado en los bajos de su vivienda. Al hilo de ello se señalaba que, en la parte interior de ese bajo, que da al patio de luces, es donde el establecimiento tiene instalada la cocina, las cámaras frigoríficas y el generador de aire acondicionado. Concluía que todo ello había sido puesto en conocimiento del Ayuntamiento de Mutxamel, sin que hubiera adoptado medida alguna para resolver este problema.

Ante dicha situación, recomendamos al Ayuntamiento de Mutxamel que adoptara cuantas medidas resulten pertinentes para que se dé efectivo y pronto cumplimiento al Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 19 de abril de 2010, procediéndose a la subsanación de las deficiencias detectadas que están ocasionando las injustas molestias al promotor del presente expediente de queja.

El Ayuntamiento de Mutxamel, pese a los diferentes requerimientos y diligencias telefónicas que se han efectuado y llevado a cabo desde esta Institución, no ha aceptado hasta la fecha la recomendación que desde la misma le ha sido efectuada.

De otro lado, la autora de la queja nº 092884 nos relataba que, en las inmediaciones de su vivienda, se encuentra en funcionamiento una actividad de gimnasio que carece de insonorización y que se mantiene abierto hasta altas horas de la madrugada. Señalaba, que ello le provoca graves molestias por contaminación acústica; problema que se ve agravado por ser el techo del gimnasio de uralita y no impedir la transmisión de sonidos; hacía además hincapié que, en los últimos dos años, había presentado diversas reclamaciones ante el Ayuntamiento de Meliana, sin haber obtenido una solución al problema planteado.

Concluida la investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Meliana que se proceda, por parte de los técnicos municipales, a girar 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 controlar los horarios de la actividad.

El expediente se encuentra actualmente en trámite, y en su consecuencia, se está pendiente de que el Ayuntamiento de Melina 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 107743, en la que el presidente de una comunidad de propietarios, denuncia las insoportables molestias acústicas que padecen los vecinos en sus viviendas como consecuencia de la actividad musical y de animación que se desarrolla a gran volumen, todos los días desde las 11 a las 13 horas y desde las 22 horas a la 1 de la madrugada, durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre, en el patio-jardín de un hotel de Gandía.

Tras su tramitación, y vistos los informes que nos remitió el Ayuntamiento de Gandía, le recomendamos que adoptara las medidas necesarias para eliminar la contaminación acústica generada por las actividades musicales desarrolladas en la terraza del referido establecimiento hotelero. Procedimos al cierre del presente expediente al aceptar el Ayuntamiento de Gandia la recomendación efectuada desde esta Institución.

Igualmente procede significar la queja nº 108408 en la que el autor de la misma denunciaba que, en los bajos del edificio, existe un establecimiento que viene incumpliendo reiteradamente la licencia de bar-cervecería sin ambiente musical desde su apertura en el año 2007.

Las irregularidades denunciadas son las siguientes: incumplimiento del horario de la actividad y de la terraza; ejerce su actividad de música cuando en su licencia se especifica que no puede tenerla; no respeta horarios de cierre, incluso llegando a mantener el servicio a un grupo de personas con puerta cerrada hasta altas horas de la madrugada; que todo esto ha sido denunciado al Ayuntamiento de l'Elia, Policía Local, y a la Generalitat, al departamento de espectáculos, pero ninguno de estos organismos ofrece una respuesta.

Finalizada la investigación, hemos recomendado al Ayuntamiento de l'Eliana que adopte las medidas necesarias para reducir 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, de una actividad calificada de molesta, en sus excesos de insalubre, siga adoptando las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas referidas y garantizar el cumplimiento del horario de cierre del establecimiento y que, asimismo, se efectúe de oficio, dado el carácter de tracto sucesivo que tienen este tipo de licencias ambientales, un seguimiento estricto de la actividad, 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 e incumplimiento de horarios, 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 cerrado al haberse aceptado por parte del Ayuntamiento de l'Eliana los pronunciamientos efectuados.

Por otra parte, la autora de la queja nº 109954 nos significaba que se había dirigido al Ayuntamiento de Macastre denunciado el ejercicio de la actividad que se desarrolla justo debajo de su vivienda, por carecer de la correspondiente licencia ambiental, así como por la contaminación acústica y térmica que procede de la misma. A pesar del tiempo transcurrido no había recibido respuesta alguna de dicha Administración ni había observado ninguna actividad administrativa encaminada a resolver el problema planteado.

Tras la investigación de estos hechos, recomendamos al Ayuntamiento de Macastre, por una parte, que dicte resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por la autora de la queja, y por otra parte, que haga cumplir el contenido de la Ley valenciana 2/2006, de 5 de mayo, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental, así como, el de la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de Protección contra la Contaminación Acústica, y en concreto, el deber de suspender a la mayor brevedad posible, y con carácter cautelar, la actividad del establecimiento, en tanto no se implanten las medidas correctoras pertinentes.

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

De otro lado, la autora de la queja nº 109995 había denunciado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Elda, sin éxito hasta el momento, la insoportable contaminación acústica que padece en su vivienda como consecuencia de la actividad musical desarrollada por la discoteca ubicada en los bajos de ésta.

Ante ello, requerimos el correspondiente informe al Ayuntamiento de Elda, y recibido el mismo, constatamos que el citado establecimiento tenía *“diversas deficiencias en el local que afectan a la seguridad de las personas, tales como insuficiencias en las salidas de emergencia y deficiencias graves en la instalación eléctrica, así como en la insonorización del local”*, y que el citado Ayuntamiento había remitido el expediente a la Conselleria de Gobernación por tratarse de la Administración competente para sancionar las infracciones muy graves.

En este sentido, solicitamos a la Conselleria de Gobernación un informe sobre las medidas cautelares adoptadas, cierre del establecimiento o suspensión de la actividad, a vista de la gravedad de los hechos imputados al establecimiento, con el objeto de evitar que la discoteca siguiera funcionando y poniendo en riesgo la vida y seguridad de las personas.

Tras dichas circunstancias, recomendamos a la Consellería de Gobernación de la Generalitat Valenciana y al Excmo. Ayuntamiento de Elda que, en el ámbito de sus respectivas competencias, y a vista de la gravedad de los hechos imputados al establecimiento –insuficiencia de las salidas de emergencia, deficiencias graves en la instalación eléctrica e inexistencia de insonorización del local-, adoptasen con urgencia todas las medidas que sean necesarias (cautelares y sancionadoras), con el objeto de evitar que la discoteca siga funcionando y poniendo en riesgo la vida y seguridad de las personas e incumpliendo el horario de cierre.

El expediente se encuentra actualmente en trámite, y en su consecuencia, se está pendiente de que el Ayuntamiento de Elda y la Conselleria de Gobernación nos informen si aceptan la citada recomendación o, en su caso, nos pongan de manifiesto las razones que estimen para no aceptarla.

Debe reseñarse también la queja nº 110128 en la que su promovente sustancialmente denunciaba las molestias que padece como consecuencia del funcionamiento de las discotecas móviles que se instalan todos los sábados desde que comienza el verano y hasta el mes de octubre en el centro asistencial de la localidad, en las inmediaciones de su domicilio. Según señalaba, dichas molestias se ven agravadas al extenderse su funcionamiento, habitualmente, hasta pasadas las 4 ó 5 de la mañana.

Tras la correspondiente investigación de los hechos, recomendamos al Ayuntamiento de Nàquera que adoptara cuantas medidas resultasen pertinentes para conciliar, en el presente supuesto, la realización de las fiestas populares, y en especial, el funcionamiento de las discotecas móviles, con el adecuado respeto al descanso y tranquilidad de los vecinos, arbitrando mecanismos para paliar las molestias por la contaminación acústica denunciada.

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

Procede también destacar dentro de este bloque de quejas, la nº 107584, en la cual se manifestaba que una discoteca de Valencia funciona generando multitud de molestias, ruidos y vibraciones externas e internas, así como filtraciones de aguas fecales y olores nauseabundos desde hace años, y pese a que se ha denunciado de forma reiterada esta situación ante el Ayuntamiento de Valencial, el problema no ha desaparecido.

Concluida la investigación, el Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación de que, por una parte, dicte resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el promotor de la queja, dando respuesta expresa y motivada a las reclamaciones de 5 de octubre de 2007, 6 de marzo de 2008, 11 de noviembre de 2008 y 30 de julio de 2010 y, por otra parte, que, en el ámbito de sus respectivas competencias, se sigan adoptando las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas, llevando a cabo el control acústico desde el foco receptor próximo de la actividad objeto de queja.

Dentro de las quejas que se incluyen 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 108854 en la que la interesada sustancialmente denunciaba las molestias que le ocasiona la maquinaria utilizada por los servicios municipales de limpieza, y que estas molestias habían sido comunicadas al Ayuntamiento de Moncada, por escrito y a través de una reunión mantenida con la Alcaldesa a mediados de julio. No obstante, estas actuaciones no habían servido, según nos indicaban, para paliar las molestias que padecen los vecinos afectados.

Esta Institución, en el presente supuesto, recomendó al Ayuntamiento de Moncada que la prestación de los servicios de limpieza a través de la máquina objeto del presente expediente, se lleven a cabo en una franja horaria que, permitiendo su prestación efectiva, determine la menor lesión posible de los derechos constitucionales de los ciudadanos, y que han sido declarados y consagrados por la jurisprudencia.

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

Por otro lado, en la queja nº 101269 se señala que se había interpuesto una denuncia ante el Ayuntamiento de Oliva, sin éxito hasta el momento, por los ruidos generados por la depuradora de un camping.

Comprobados estos hechos, el Ayuntamiento de Oliva aceptó nuestra recomendación de que se procediera, por parte de los técnicos municipales, a girar 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 durante el horario de funcionamiento de la actividad y exigiendo, tras dichas comprobaciones, la instalación de las medidas correctoras que resultasen pertinentes.

Se da cuenta también de la queja nº 108464 en la que se denunciaban las molestias acústicas que le ocasionan las atracciones, instaladas durante las fiestas patronales, así como las fiestas y demás eventos programados con idéntico motivo.

Comprobados estos hechos, el Ayuntamiento de Benicàssim aceptó nuestra recomendación consistente en que adoptase cuantas medidas resultasen pertinentes para conciliar la realización de las fiestas populares con el adecuado respeto al descanso y tranquilidad de los vecinos, arbitrando mecanismos para paliar las molestias por contaminación acústica.

Por otra parte, la autora de la queja nº 100280 nos relataba las insoportables molestias acústicas que padece en su vivienda, situada a 50 metros del Campo de Tiro de la Federación Valenciana de Tiro Olímpico, en la partida Las Lomas de Náquera, ya que, al parecer, se ejerce dicha actividad sin la preceptiva licencia ambiental y sin ninguna medida de insonorización.

Concluida la investigación, el Ayuntamiento de Náquera aceptó nuestra recomendación de que, en función del resultado de las mediciones sonométricas que realicen los agentes de la policía local, se ordene, en su caso, las medidas de insonorización de todas las instalaciones del campo de tiro que se estimen necesarias para respetar los límites máximos de decibelios establecidos por la Ley valenciana 7/2002, de 3 de diciembre, sobre Protección contra la Contaminación Acústica.

De otro lado, en la queja nº 101159 hemos abordado el tratamiento de la contaminación acústica procedente de instalaciones que se encuentran ubicadas dentro de edificios municipales; en concreto, el promotor de la queja denunciaba los ruidos y vibraciones que soporta en su vivienda como consecuencia del deficiente funcionamiento de los extractores de ventilación ubicados en los sótanos del Museo de la Muralla.

Como consecuencia de la tramitación de un anterior expediente de queja, por esta Institución se recomendó que se procediera, con urgencia y de forma inmediata, a la adopción de las medidas precisas para evitar los ruidos y vibraciones que soporta el autor de la queja.

Ante ello, volvimos a recomendar al Ayuntamiento de Orihuela que adoptase 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, sin descartar reubicar los extractores de ventilación en el espacio que se preveía en el proyecto. Procedimos al cierre del expediente al aceptar el Ayuntamiento de Orihuela la recomendación efectuada desde esta Institución.

Dentro de esta línea de actuación, tramitamos la queja nº 103947, que iniciamos de oficio, al tener conocimiento que un vecino de Utiel estaba padeciendo la contaminación acústica procedente del ruido nocturno que se producían en un centro municipal, así como las conductas incívicas que tenían lugar en los alrededores del

citado centro. Al parecer, el Ayuntamiento de Utiel, no sólo no había adoptado ninguna medida encaminada a reducir la contaminación acústica denunciada, sino que había dictado resoluciones administrativas ampliando el horario de cierre del local que constituía el foco de los ruidos y conductas incívicas denunciadas.

Ante dicha situación, tras la pertinente investigación llevada a cabo, recomendamos al Ayuntamiento de Utiel que siguiera controlando y exigiendo las medidas necesarias para reducir “realmente” al máximo posible las molestias acústicas denunciadas, y ello tanto en el interior del salón polivalente para jóvenes, como en su área de influencia.

El mismo resultado satisfactorio obtuvimos en la queja nº 108744, en la que se expresaba que hacía más de un año que se había dictado una recomendación al Ayuntamiento de Montserrat por parte del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana por la ubicación de depuradoras de aguas residuales en el suelo urbano residencial de la urbanización Virgen de Montserrat, las cuales en el momento de la formulación de la queja seguían sin desmantelarse del inadecuado lugar en que inicialmente se emplazaron, y sin acreditarse la licencia ambiental necesaria para su funcionamiento, de tal manera que la calidad de vida de las personas que habitan justo en las inmediaciones de las citadas instalaciones está viéndose afectada de forma negativa, con afectación incluso a su tranquilidad, descanso y salud, por el ruido procedente de las mismas, lo que constituye además una lógica depreciación del valor de las propiedades aledañas a las depuradoras.

Tras la correspondiente investigación, reiteramos al Ayuntamiento de Montserrat que agilizara las actuaciones necesarias para trasladar las depuradoras objeto de la presente reclamación, a fin de que la aceptación de la recomendación efectuada desde esta Institución no constituyera una mera aceptación formal sin trascendencia alguna en la esfera jurídica de la ciudadanía, sino que la misma fuera objeto de materialización en aras a la tutela y protección de los derechos fundamentales de las personas afectadas.

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

Por otro lado, queremos destacar la queja nº 109535 en la que el interesado sustancialmente denunciaba que los fines de semana, debido a la celebración de un botellón en los jardines del Paseo de Neptuno de Valencia, se producen numerosos desperfectos en los elementos del mobiliario urbano. Igualmente nos indicaba que se generan una gran cantidad de suciedad.

El interesado señalaba, asimismo, que junto a ello se producen molestias a causa del alto volumen de la música que proviene de locales de la Dársena del Puerto; asimismo, nos indicaba que, siendo propietario de un establecimiento en la zona “Playa de las Arenas”, ha planteado todas estas cuestiones en repetidas ocasiones ante el Ayuntamiento de Valencia, sin haber recibido una respuesta expresa.

Una vez finalizada la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación consistente en que, en relación con las prácticas de consumo de alcohol en la vía pública, así como de la contaminación acústica que este tipo de actividades comporta, continúe adoptando las medidas que resulten precisas para la comprobación, seguimiento y erradicación de estas conductas, tramitando las correspondientes denuncias y los expedientes sancionadores por dispensación y consumo de alcohol y por generación de contaminación acústica.

De otro lado, el autor de la queja nº 109648 nos exponía las insoportables molestias acústicas que padecieron en sus viviendas los vecinos de la zona por la realización de una verbena musical el día 2 de julio de 2011, en el estadio municipal de fútbol “La Celadilla” en Utiel, que finalizó a las 5.40 de la madrugada. Asimismo, solicitaban que el Centro Polivalente Municipal cumpla con el horario de cierre.

Comprobados estos hechos, recomendamos al Ayuntamiento de Utiel que siguiera adoptando todas las medidas que fuesen necesarias para evitar que las actividades musicales que se realizan durante la verbena y en el local del Centro Polivalente incumplan el límite máximo de decibelios, así como el horario de cierre o finalización de la actividad legalmente prevista. Procedimos al cierre del expediente al aceptar el Ayuntamiento de Utiel la recomendación efectuada desde esta Institución.

Asimismo, también obtuvimos un resultado satisfactorio en la investigación efectuada en la queja nº 109854, en la que la interesada denunciaba las molestias acústicas que padeció con ocasión de las pasadas actividades festeras celebradas en el Barrio del Palmeral de Callosa de Segura, los días 1, 2 y 3 de Julio de 2011.

Según señalaba, los horarios de las fiestas, con lanzamiento de petardos y actividades musicales, resultaban excesivos, prologándose hasta las 04:30 horas de la mañana; nos indicó, asimismo, que estas molestias se veían agravadas por la situación en la que se encuentra su hijo, afectado por una discapacidad del 70% y a quien el ruido de las explosiones agravan su estado de salud. En este sentido, la ciudadana nos indicaba que dichas circunstancias fueron puestas de manifiesto al Ayuntamiento de Callosa de Segura, solicitando una actuación protectora.

En la actualidad, el expediente de queja se encuentra cerrado al haber aceptado el Ayuntamiento de Callosa de Segura nuestra recomendación de que adoptara cuantas medidas resultasen pertinentes para conciliar la realización de las fiestas populares, con el adecuado respeto al descanso y tranquilidad de los vecinos, en general, y la salud del hijo de la autora de la queja, en particular, arbitrando mecanismos para paliar las molestias acústicas que vienen padeciendo ante la celebración de este tipo de eventos.

De otra parte, en la queja nº 109819, se detallan las molestias acústicas que están padeciendo los vecinos cuyas viviendas se encuentran en la Avda. de Óscar Esplá, en el tramo comprendido entre la c/Carlet y la c/Foglietti de Alicante, donde llegan a estacionar hasta 10 autobuses urbanos pertenecientes a líneas distintas, con sus motores en marcha desde las 7 de la mañana hasta las 23 horas.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación consistente en que adoptara todas las medidas que estimase necesarias para reducir al máximo posible las molestias acústicas provocadas por el gran número de cabeceras y paradas de la red de transporte público urbano e interurbano existentes en la Avda. Óscar Esplá, en el tramo comprendido entre las calles Carlet y Foglietti, y ello para garantizar un medio urbano sano y proteger la salud y calidad de vida de los vecinos afectados.

Dentro de las quejas de contaminación acústica que traen causa de la celebración de actos lúdicos o festivos, damos cuenta de la queja nº 106232 en la que se expone la desagradable situación en que viven desde hace varios años, y que lejos de mejorar, cada día empeora, a causa de los continuos y reiterados ruidos, trastornos y molestias ocasionados por los miembros de la comisión de la "Falla Mariano Benlliure" y la comparsa "Llauradors" de la localidad de Paterna, fuera de los días festivos, tanto de las Fallas, como de las fiestas patronales.

Las principales situaciones que se dan son las siguientes, y principalmente se plantean los fines de semana: celebraciones de bautizos, comuniones y otro tipo de reuniones, para lo cual, no dudan en poner música a un elevado volumen, cortar el tráfico de la calle, ocupar vados con castillos hinchables, poner sillas y mesas tanto en la acera como en la calzada e incluso poner vallas para reservarse aparcamientos, ya que restringen el tráfico y el aparcamiento para los vecinos; además, los integrantes de la comisión fallera tiran tracas y petardos en días no festivos y aparentemente sin motivo alguno; ensayos para los desfiles de las fiestas patronales con música a un volumen muy elevado tanto de día como de noche y con el consecuente escándalo que ello conlleva de gritos, risas y alboroto, y además de todo esto, tras las mencionadas reuniones, bautizos, comuniones y fiestas varias que no dudan en organizar, tanto los integrantes de la falla como de la comparsa, se marchan dejando la calle llena de vasos de plástico, envoltorios de bocadillos, latas vacías y toda clase de desperdicios.

Esta situación ha sido debidamente comunicada al Ayuntamiento de Paterna tanto en las reuniones mantenidas con la Concejalía de Festejos como por el escrito presentado el 16 de abril de 2010 ante el mismo, así como por las continuas llamadas a la policía local que en ocasiones no pueden atender; a pesar de todo ello, el Ayuntamiento no ha adoptado ninguna medida al respecto.

Concluida la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de Paterna aceptó nuestra recomendación de que, por una parte, se contesten en tiempo y forma los escritos presentados por los vecinos, y por otra parte, se adopten 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.

Dentro de este tipo de situaciones, el autor de la queja nº 107477 nos trasladaba las molestias acústicas que padece en su vivienda como consecuencia de la existencia de un casal fallero en Onda, sito justo al lado de su vivienda.

Procedimos al cierre del expediente al aceptar el Ayuntamiento de Onda nuestra recomendación en punto a que siga adoptando las medidas necesarias para eliminar las molestias acústicas generadas por el referido casal fallero.

Igualmente, damos cuenta de la queja nº 107619 en la que la interesada sustancialmente denunciaba las molestias que viene padeciendo como consecuencia del desarrollo de la actividad de casal fallero sito en las vías Joaquín Ballester con Padre Ferris, en Valencia.

Según nos relataba la autora de la queja, dicho casal tiene su puerta de entrada en otra vía, pero sus actividades las realizan en su calle, donde tienen habilitada una puerta trasera que cumple las funciones de salida de emergencia. En este sentido, indicaba que, al ser ésta una calle cerrada al tráfico, los miembros del casal fallero realizan en ella cenas en la vía pública y otras actividades molestas, que se prolongan hasta altas horas de la madrugada. Señalaba también que, a pesar de haber denunciado esta situación a la policía local de Valencia, la misma no había realizado inspección alguna a dicho casal ni había adoptado medidas tendentes a resolver el problema denunciado.

Tras la instrucción del correspondiente expediente, hemos recomendado al Excmo. Ayuntamiento de Valencia que los técnicos municipales competentes giren visita de inspección al Casal Fallero de referencia, procediendo a realizar medición de emisión de ruidos para determinar la posible existencia de incumplimientos de la normativa sobre prevención de la contaminación acústica, así como usos indebidos de la vía pública y que, en su caso, adopten las medidas que estimen pertinentes para paliar las molestias detectadas.

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

Por otro lado, el autor de la queja nº 108670 nos significaba las molestias acústicas que estaba padeciendo por los continuos ruidos y peleas que se producían en el local fallero existente junto a su vivienda en Sueca.

A la vista de estos hechos, recomendamos al Ayuntamiento de Sueca que los técnicos municipales competentes giren visita de inspección al casal fallero, procediendo a realizar medición de emisión de ruidos para determinar la posible existencia de incumplimientos de la normativa sobre prevención de la contaminación acústica y que, en su caso, adopten las medidas que estimen pertinentes para paliar las molestias detectadas. El Ayuntamiento de Sueca aceptó las citadas recomendaciones, dando así por finalizadas nuestras actuaciones.

En la queja nº 101239 abordamos nuevamente el tratamiento de la contaminación acústica generada por un casal fallero. La persona afectada nos exponía que, con motivo de las Fallas de Valencia, se instaló en el año 2009 una verbena en un pequeño jardín entre las calles Polo y Peyrolón, la cual provocaba molestias a los vecinos de la zona, la cual, al parecer, según el promotor de la queja, ya se encuentra saturada de pubs y bares.

En el año 2010, a pesar de haberse aceptado la recomendación que emitimos en el anterior expediente nº 091367, dicha verbena, con su correspondiente disco móvil, se ha ubicado en una calle más estrecha y a una distancia incluso menor de las viviendas que en años anteriores, a tan sólo 15 metros de las mismas, con lo cual las molestias acústicas, en lugar de minorarse o reducirse, se han incrementado.

Esta nueva ubicación deja prácticamente sin entrada ni salida a los habitantes de la zona, ya que corta dos calles de las tres de entrada y salida que tiene el barrio, quedando como única entrada por la c/ Polo y Peyrolón; esta situación, a juicio del promotor de la queja, es eminentemente peligrosa para el caso de que se produjera cualquier situación de urgencia o emergencia en dicha zona.

Tras analizar la queja formulada, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Valencia que siga controlando y exigiendo las medidas necesarias para reducir “realmente” al máximo posible las molestias acústicas denunciadas, y ello tanto en el interior de las instalaciones como en su área de influencia. Habiéndose aceptado el citado pronunciamiento, dimos por cerrado el expediente con archivo de todas sus actuaciones.

Dentro de las quejas que se incluyen en este epígrafe, y que provienen del ejercicio de actividades industriales y comerciales, merece ser destacada la queja nº 093404 en la que se indica que el municipio de l’Atzúbia padece desde hace años las consecuencias de la explotación de la pedrera situada a las parcelas 454 y 458 del polígono 1 del término municipal de Pego, con autorización para la actividad de trituración de piedra y para la fabricación de cal, otorgada el 27 de agosto de 1963.

Pese a la situación descrita, se otorgó una nueva licencia, concedida por el Ayuntamiento de Pego, en fecha 11 de septiembre de 2007, al considerar la modificación no sustancial, cosa que ha comportado el aumento de la capacidad extractiva de la explotación.

La actividad está provocando una emisión de polvo molesta en grado excesivo y, posiblemente, una afección sobre la salud de los ciudadanos de l’Atzúbia intolerable, como también sobre las viviendas del pueblo.

La explotación de referencia está situada a menos de 500 metros del casco urbano, lo cual, según los interesados, contravendría el art. 24 del Decreto 67/2006, de 19 de mayo, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de ordenación y gestión territorial y urbanística.

En fecha 20 de noviembre de 2008, la asociación autora de la queja solicitó en el Ayuntamiento de Pego la revisión de la licencia otorgada a la mercantil y, si procedía, la revocación de la concesión de la licencia, pero no obtuvieron ninguna respuesta.

Asimismo, nos comunicaron los interesados que las explosiones en la zona minera provocan desperfectos sobre las construcciones y viviendas; y manifiestan que, en una prueba analítica realizada a una de las piedras caídas cerca del casco urbano a raíz de una voladura, por cada 50 g de arena se obtuvieron 420 mg de cuarzo, cosa que puede ser altamente nociva para la salud; según se añade en el escrito de los interesados, este mineral es la principal causa de la silicosis.

La autorización otorgada el 27 de agosto de 1963 (autorización para un sólo molino) se ha convertido, desde que el Ayuntamiento de Pego concedió una nueva licencia en fecha 11 de septiembre de 2007, en una instalación de por lo menos dos molinos de trituración en unas condiciones que, según su parecer, no tienen la cobertura legal vigente, como tampoco la del plan general de ordenación urbana de Pego.

Tras las investigaciones pertinentes llevadas a cabo, se estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Pego que los servicios técnicos municipales elaboraran un informe por el que se determine si las instalaciones de la actividad de referencia han sido modificadas sustancialmente, y que estableciera, en caso afirmativo, las actuaciones jurídicas a realizar en relación con el régimen de autorizaciones preceptivas para el ejercicio de la actividad derivado de esta modificación sustancial, y que, a su vez, los técnicos municipales competentes giraran una visita de inspección a la actividad de referencia, y que llevaran a término una medición de emisión de ruidos para determinar la posible existencia de incumplimientos de la normativa sobre prevención de la contaminación acústica y que, en su caso, adoptaran las medidas que estimasen procedentes para paliar las molestias detectadas.

Habiéndose aceptado el citado pronunciamiento por parte del Ayuntamiento de Pego, cerramos el expediente.

Por otra parte, en la queja nº 108069 abordamos el tratamiento de las molestias que, desde hace años, les viene ocasionando a los vecinos una fábrica en Benicull de Xúquer.

En tal sentido, señalaba el interesado que dicha fábrica se encuentra situada a menos de cinco metros de la residencia de sus padres y genera fuertes molestias, como ruidos y olores. A pesar de las actuaciones realizadas, según expresaba, no habían logrado que las autoridades municipales impusiesen a la citada autoridad la adopción de medidas correctoras que paliasen o minimizasen las citadas molestias.

Comprobados estos hechos, recomendamos al Ayuntamiento de Benicull de Xúquer que el técnico municipal gire una visita de inspección a la fábrica 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 Benicull de Xúquer aceptó la citada recomendación y, en su consecuencia, dimos por finalizadas nuestras actuaciones.

Las molestias acústicas generadas por unos aparatos de aire acondicionado constituyeron el objeto de la queja nº 106640. Según manifestaba en su escrito la interesada, con anterioridad a la concesión de la licencia de apertura del local, presentó un escrito ante el Ayuntamiento de La Pobla de Vallbona exponiendo las molestias que venían sufriendo. A pesar de ello, y de sus sucesivas quejas, nos manifestaba que esa Administración no había procedido a dar una solución a su problema.

Sin embargo, después de nuestra intervención, el Ayuntamiento de la Pobla de Vallbona aceptó nuestra recomendación consistente en que, por parte de los técnicos municipales, se visitara el local para realizar las mediciones sonométricas necesarias con el fin de evitar la superación del límite máximo de decibelios permitido.

Por otra parte, en cuanto a las molestias acústicas producidas en el ámbito doméstico, en la queja nº 101331, analizamos el problema de la contaminación acústica proveniente de las actuaciones realizadas por los vecinos que ocupan la vivienda que se encuentra frente a la suya, los cuales gritan, hacen continuos ruidos y se comportan de manera incívica, ocasionándoles padecimientos injustos. La promotora del expediente de queja señalaba asimismo que habían avisado a la policía local de Vila-real en reiteradas ocasiones, más de 20 veces, sin que se hubieran adoptado medidas al respecto para paliar dichos padecimientos.

Tras concluir las diligencias de investigación, el Ayuntamiento de Vila-real aceptó nuestra recomendación en orden a que adoptara cuantas medidas resultasen precisas para acreditar la existencia de ruidos que superen lo establecido en la legislación vigente, efectuando en su caso medición sonométrica a partir de la cual, en su caso, se procediera a la apertura de expediente sancionador por incumplimiento de la normativa autonómica y local sobre protección frente a la contaminación acústica.

Asimismo, el autor de la queja nº 103347 nos exponía las molestias que viene padeciendo por contaminación acústica dimanante de la finca sita junto a su vivienda, donde todos los fines de semana se reúnen un grupo de jóvenes por la noche. Según señalaba, a pesar de los escritos presentados ante el Ayuntamiento de Carcaixent, no se había adoptado medida alguna para paliar la situación.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Carcaixent aceptó nuestra recomendación de que adoptara las medidas necesarias para eliminar las molestias acústicas causadas por el grupo de jóvenes.

Finalmente, el autor de la queja nº 109307 nos relataba que había presentado varios escritos ante el Ayuntamiento de Benidorm por el ruido que procede de la actividad musical que desarrolla la banda de tambores y trompetas Virgen de la Esperanza en el edificio de la antigua telefónica; que pese a las reiteradas denuncias y continuas

llamadas telefónicas efectuadas, el Ayuntamiento no está dando respuesta alguna en relación con dicho foco de contaminación acústica.

Una vez tramitada la queja, el Ayuntamiento de Benidorm aceptó nuestra recomendación en orden a que procediera a verificar los umbrales de emisión acústica denunciados en aras a determinar si superan, o no, los legalmente permitidos y adopte, en su caso, las medidas necesarias para reducir “realmente” al máximo posible las molestias acústicas.

#### **4. Información ambiental**

Los expedientes que siguen abordan la problemática del acceso de las personas, 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 las quejas nº 107021 y 100551, en las que su autor nos relataba la imposibilidad de acceder a los informes sobre contaminación acústica emitidos en un concreto expediente tramitado por el Ayuntamiento de Ribarroja del Túria.

Finalizada la investigación, recomendamos a dicho Ayuntamiento que, en virtud de lo prevenido en el art. 35 la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se permita el acceso al expediente por parte del autor de la queja; asimismo, recomendamos que los técnicos municipales competentes giren visita de inspección a petición del interesado, procediendo a realizar medición de emisión de ruidos por ladridos de los perros, para determinar la posible existencia de incumplimientos de la normativa sobre prevención de la contaminación acústica y que, en su caso, adopten las medidas que estimen pertinentes para paliar las molestias detectadas.

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

Por otra parte, en la queja nº 108204, se denunciaba que se habían dirigido a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente para que se le informase y facilitase documentación en relación con los incendios que se han producido dentro del término municipal de Alcoy en las fechas 08/08/2007 y 20 y 22/08/2009, y pese al tiempo transcurrido desde su solicitud, no se le había facilitado información alguna.

Comprobados estos hechos, recomendamos a la citada Conselleria que facilitara a la asociación ecologista autora de la queja la información ambiental pendiente, así como que se articularan las medidas de control o de carácter registral pertinentes, para que el contenido del art. 25.1 del ROGTU, que dispone que *“los suelos forestales o cualesquiera otros clasificados como suelo no urbanizable común o protegido que hayan sufrido los efectos de un incendio no podrán clasificarse o reclasificarse como suelo urbano o urbanizable (...)”*, no se quede en una mera regulación teórica o ilusoria, sino que sea real y efectiva.

Tras aceptarse nuestra recomendación por la mencionada Conselleria, procedimos al cierre y archivo del expediente de queja.

La asociación ecologista autora de la queja nº 108477 se dirige a esta Institución manifestando que, mediante escrito presentado con fecha 8 de septiembre de 2010, ha solicitado tres documentos concretos que no han sido facilitados en la contestación notificada el 18 de octubre de 2010 por la Jefa del Área de Espacios Naturales, concretamente: el informe favorable de la Conselleria de Medio Ambiente, de 30 de septiembre de 1998, al Plan Especial de Ordenación Forestal del Mas de Prats; el informe de la Dirección General de Planificación y Gestión del Medio al que se hacía referencia en su escrito de 7 de marzo de 2002 y cualquier otro informe o evaluación del tratamiento silvícola que se está desarrollando desde hace más de 10 años.

Tras la instrucción de la queja, la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente aceptó nuestra recomendación consistente en que se facilitara a la asociación ecologista la información ambiental pendiente respecto a estas tres cuestiones: una copia completa del informe favorable del director-conservador del Parque Natural de la Sierra de Mariola de fecha 1 de julio de 2009; que se aclare si finalmente se ha realizado, o no, el proceso de evaluación del proyecto de selvicultura para “determinar la conveniencia o no de su continuación, y si se adapta a la normativa vigente”, a que se hace referencia en el escrito de fecha 7 de marzo de 2002 de la Directora General de Planificación y Gestión del Medio, y, finalmente, si se ha desarrollado el anterior proceso de evaluación y estudio, se entregue una copia de los documentos emitidos en dicho proceso.

Asimismo, en la queja nº 109466, abordamos nuevamente la cuestión de falta de respuesta a la información ambiental solicitada al Ayuntamiento de Vinaròs; en concreto, se interesaba información sobre la situación procedimental en la que se encuentra el expediente “estudio-inventario de 2005” y los pasos que está siguiendo su tramitación; qué personas van a ser las encargadas de estudiar el informe, desarrollarlo y proponer cuáles de ellas son susceptibles de protección; qué medidas de protección y acuerdos ha tomado el Ayuntamiento para velar por la conservación de los bienes inventariados.

Analizado el informe emitido por parte del Ayuntamiento de Vinaròs, le recomendamos que contestase, en tiempo y forma, a todos los escritos presentados por el autor de la

queja, facilitándole el acceso a la información ambiental solicitada. El Ayuntamiento de Vinaròs aceptó la recomendación efectuada, procediéndose al cierre del expediente.

Por otra parte, el autor de la queja nº 109504 nos indicaba que, con fecha 10 de junio de 2010, había solicitado al Ayuntamiento de Alicante, sin éxito hasta el momento, una copia del informe que el Departamento de Ingeniería Química de la Universidad de Alicante elaboró en relación con el impacto ambiental de la planta de residuos de la ciudad de Alicante, situada en la partida rural de Fontcalent, incluyendo las molestias por malos olores.

Como consecuencia de nuestra intervención, el Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación de que facilitara al autor de la queja una copia del informe ambiental solicitado, sin más limitaciones que las establecidas en 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.

De otro lado, la asociación autora de la queja nº 101103 también nos denunciaba que había solicitado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Benicàssim, sin éxito alguno, una copia del informe redactado por SEHUMED sobre el “Anteproyecto de Restauración de la Marjal del Prat del Quadro de Santiago”.

Concluida la tramitación de la queja, recomendamos al Ayuntamiento de Benicàssim que, al estar ya terminado el procedimiento, se facilite a la asociación autora de la queja una copia del informe solicitado. El expediente se encuentra cerrado al haber aceptado el Ayuntamiento Benicàssim la recomendación efectuada por esta Institución.

También queremos destacar la queja nº 108237 en la que se exponía que una asociación ecologista había solicitado, a la entonces denominada Conselleria de Industria, Comercio e Innovación, la anulación del procedimiento relativo a la solicitud de explotación de la sección A) La Bassa Roja, en Costur (Castellón) y el sometimiento a un nuevo periodo de información pública, al no haberse facilitado la documentación a través de la página web de la Conselleria (estudio de impacto ambiental, plan de restauración integral y demás documentación técnica).

Instruida la investigación de la queja, recomendamos a la actual Conselleria de Economía, Industria y Comercio que, con todas las garantías jurídicas necesarias, siguiera adoptando las medidas que estimase oportunas para facilitar la información medioambiental interesada por las asociaciones autoras de la queja en formatos de fácil reproducción y acceso mediante telecomunicaciones informáticas o por otros medios electrónicos, así como para impulsar la participación ciudadana en el trámite de información pública a través de la sede electrónica, portal o sitio web institucional en Internet.

La citada Conselleria aceptó nuestra recomendación y acordamos el archivo de todas las actuaciones.

Asimismo, damos cuenta también de la queja nº 108671, en la que una asociación ecologista nos trasladaba su disconformidad con la necesidad de concertar una cita previa con un funcionario para poder acceder a la información ambiental solicitada, ya que, a su juicio, dicha condición o requisito no se encuentra amparado 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.

La Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente aceptó nuestra recomendación consistente en que, sin imponer la obligación de concertar una cita previa, resolviera las solicitudes de información ambiental presentadas por el autor de la queja en el plazo máximo legalmente establecido, interpretando de forma restrictiva las excepciones al derecho de acceso a la documentación ambiental.

De interés resulta también la queja nº 109281, en la que el interesado manifestaba que, en relación con el expediente de la modificación puntual nº 2 de las normas subsidiarias del municipio de Costur (Castellón), había solicitado por medio de diversos escritos, tener acceso al estudio de impacto ambiental relativo al patrimonio cultural afectado al que hacía referencia el informe de 2 de julio de 2007 de la Dirección General de Patrimonio Cultural Valenciano, sin haber obtenido, a pesar de dichas peticiones, acceso al mismo. Según señalaba, la única contestación que ha obtenido es que dicho estudio “no constaba en esa unidad administrativa”.

Efectuada la correspondiente investigación, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que adoptase cuantas medidas resultase precisas para dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de acceso a la información ambiental, facilitando al interesado el acceso al estudio de impacto ambiental requerido o, en su caso, exponiendo las razones que justificaran, de acuerdo con la normativa precitada, la negativa de la Administración a conceder dicha información ambiental.

La citada Conselleria, tras la pertinente justificación, no aceptó nuestra recomendación, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones, significándole al autor de la queja que la misma sería incluida en el Informe anual a Les Corts.

## **5. Salud ambiental**

En este epígrafe damos cuenta de 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 de funcionamiento o conservación.

Así, la autora de la queja nº 108817 nos exponía que ha solicitado con reiteración ante el Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant la adopción de diversas medidas relacionadas con la realización de fumigaciones en el término municipal, con el objeto de prevenir

las graves consecuencias que sufre en su persona debido al síndrome de sensibilidad química múltiple que padece.

Analizado el informe emitido por el citado Ayuntamiento, le recomendamos que, en relación con las fumigaciones que se realicen en el término municipal, se extremen los esfuerzos para adoptar todas las medidas que sean necesarias con el objeto de proteger al máximo posible la salud de la autora de la queja, dando cumplida y rápida respuesta a todas las solicitudes que presente ante el Ayuntamiento, entre ellas, la formulada con fecha 3 de mayo de 2011.

El Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant aceptó la recomendación efectuada, procediéndose al cierre del expediente.

Por otra parte, el autor de la queja nº 106205 nos significaba que una explotación ganadera existente en el municipio de San Vicente del Raspeig no cumple con los requisitos legales establecidos en la normativa aplicable, y ello, a pesar de haber denunciado dicha situación ante el Ayuntamiento.

Una vez comprobados estos hechos, el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig aceptó nuestra recomendación en punto a 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, se extremen las medidas de inspección y de 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.

Así, en la queja nº 092698, acordamos la apertura de una investigación de oficio al tener conocimiento de las importantes molestias y fuertes olores que estaban 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.

Examinada la documentación elaborada por el Ayuntamiento de El Campello y la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, recomendamos que, dentro de su respectivo ámbito competencial, siguiesen adoptando los acuerdos que se estimasen 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.

Ambas Administraciones Públicas aceptaron nuestras recomendaciones, por lo que pusimos fin a la investigación realizada, sin perjuicio de seguir realizando el seguimiento oportuno hasta la completa desaparición de las molestias denunciadas.

Asimismo, también queremos hacer referencia a la queja nº 101139, cuyo objeto recaía sobre un vertedero ilegal en Catarroja, donde existe una gran cantidad de escombros y basura.

A la vista de la información emitida por el Ayuntamiento de Catarroja, le recomendamos que dicte resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el autor de la queja, adoptando 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 Catarroja aceptó nuestra recomendación y procedimos al cierre del expediente.

Por otro lado, tuvimos conocimiento de las importantes molestias y fuertes olores que estaban soportando injustamente los vecinos de la zona noroeste de Burriana por los vertidos del matadero allí existente.

Al parecer, los vecinos de dicha zona, donde se encuentran los colegios Villa Fátima, Penyagolosa y Salesianos, estaban recogiendo firmas para que el Alcalde “clausure cuanto antes los vertidos del matadero comarcal al alcantarillado de la ciudad. La iniciativa popular se basaba para ello en los insostenibles olores que estaban sufriendo desde ya hace demasiados años”.

Así las cosas, esta Institución dispuso, mediante Resolución de fecha 6 de octubre de 2011, la incoación de oficio del expediente de queja nº 110895, con el objeto de conocer la actividad desarrollada por el Ayuntamiento de Burriana para eliminar las molestias procedentes de los olores y vertidos del matadero.

Después de haber recabado la correspondiente información, recomendamos al Ayuntamiento que acelerara la tramitación de los procedimientos incoados para lograr la rápida eliminación de los fuertes olores que están soportando injustamente los vecinos por los vertidos del matadero comarca referenciado.

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

Por último, la autora de la queja nº 109499 denunció con reiteración ante el Ayuntamiento de Godella que su parcela de 10.000 m<sup>2</sup> se había convertido en un vertedero ilegal de escombros y que había interesado la colocación de un cartel informativo de la prohibición de realizar vertidos y de las sanciones previstas legalmente, así como un incremento de la vigilancia policial.

Después de llevar a cabo las correspondientes investigaciones, el Ayuntamiento de Godella aceptó nuestra recomendación en punto a que adoptara todas las medidas que estimara necesarias para evitar los vertidos incontrolados de residuos sobre la parcela de la autora de la queja, valorando la posibilidad de colocar un cartel informativo sobre la prohibición de verter residuos, bajo apercibimiento de imponer la correspondiente sanción, y de incrementar la vigilancia policial en la zona.

## **7. 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 107517, una asociación ecologista nos denunció que se han efectuado grandes roturaciones de terrenos forestales para su transformación en cultivos de regadío en la partida Pla de Bustal de Traiguera, los cuales forman parte de un hábitat prioritario (pastizales xerofíticos mediterráneos de vivaces y anuales, código Red Natura 2000: 6220) que no se puede destruir. Asimismo, se estaba afectando gravemente a especies protegidas como la orquídea mediterránea -orchis fragrans Pollini- y al aguilucho cenizo -circus pygargus-.

Finalizada la tramitación de la queja, tanto la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, como el Ayuntamiento de Traiguera, aceptaron nuestra recomendación consistente en que, de forma coordinada, dentro de su respectivo ámbito competencial y en función de sus medios y capacidades, se adoptaran todas las medidas correctoras y compensatorias para asegurar la preservación de las citadas plantas y especies protegidas, lograr la reparación y, en su caso, indemnización del daño ambiental causado por el infractor, imponiendo la correspondiente sanción y valorando la conveniencia de impulsar las modificaciones legales oportunas para sujetar las declaraciones de impacto ambiental a un plazo de caducidad.

Asimismo, también queremos destacar la queja nº 108928, en la que una asociación ecologista manifestaba que ha transcurrido más de 16 años desde la declaración del Parque Natural del Marjal Pego-Oliva y todavía no se ha aprobado el correspondiente Plan Rector de Uso y Gestión (PRUG).

Ante tal situación, y previa verificación de los hechos denunciados, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que

impulse con determinación la tramitación y aprobación del Plan Rector de Uso y Gestión y la Norma de Gestión de las zonas de la Red Natural 2000 del Parque Natural de la Marjal Pego-Oliva.

El expediente se encuentra cerrado al haber aceptado la citada Conselleria nuestra recomendación.

Por último, destacamos la queja nº 108735, en la cual nos comunican que se ha denunciado ante los Servicios Territoriales de la Conselleria Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente en Castellón, la instalación de un gran vallado con alambre de espino en el monte público “El Frontón y Barranco Maimona” en Montanejos, que constituye un gran peligro para la integridad física de las personas y los animales.

A la vista de esta situación, la mencionada Conselleria aceptó nuestra recomendación de que valorase la posibilidad de acordar la retirada del alambre de espino existente en el cerramiento o la sustitución del mismo por otro tipo de vallado inofensivo que permita la repoblación forestal y no constituya un evidente riesgo para la integridad de los animales y las personas usuarias del monte.

## **8. Contaminación atmosférica**

Damos cuenta a continuación de las quejas de mayor interés tramitadas en 2011 sobre esta temática, relativas a aquellos impactos ambientales que afectan a la calidad atmosférica.

Así, en la queja nº 107433, se interesaba la intervención de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio ambiente para reducir el alto grado de contaminación lumínica que produce la instalación eléctrica del parque eólico d’ Aras de los Olmos.

Efectuadas todas las diligencias de investigación necesarias, recomendamos a la citada Conselleria que, previo estudio de las emisiones lumínicas que se producen en parque eólico d’ Aras de los Olmos, articulara las medidas que estén legalmente a su alcance para reducir al máximo los niveles de contaminación lumínica denunciados por el promotor de la queja, por su incidencia negativa en la biodiversidad de la flora y fauna nocturna.

Procedimos al cierre del presente expediente al aceptar la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente la recomendación efectuada desde esta Institución.

Por otro lado, en la queja nº 105856, se denunciaba que se había presentado un escrito ante el Ayuntamiento de Guardamar del Segura reclamando una solución al problema de malos olores que padecen los vecinos, los cuales proceden de una estación de bombeo municipal.

Esta situación nos llevó a recomendar al Ayuntamiento de Guardamar del Segura que, tratándose de una competencia municipal y de unas instalaciones de titularidad y gestión también municipal, y siendo técnicamente posible realizar mejoras para minimizar la emisión de olores de la estación de bombeo “El Realet”, se procediera a la mayor prontitud, a solucionar el foco de contaminación denunciado. El Ayuntamiento de Guardamar del Segura aceptó la recomendación efectuada, por lo que acordamos el archivo de las actuaciones.

De otro lado, en la queja nº 101265, se significaba que, a pesar de las reiteradas denuncias presentadas ante el Ayuntamiento de Alicante, las molestias por humos y olores generadas por un bar, sito en los bajos de su vivienda, persisten en la actualidad y son insoportables.

Tras solicitar la correspondiente información al Ayuntamiento de Alicante, le recomendamos que siguiera adoptando todas las medidas que se estimasen necesarias para eliminar o reducir al máximo posible los olores y humos que injustamente están soportando los vecinos del inmueble. Dicho Ayuntamiento aceptó la recomendación efectuada, procediéndose al cierre del expediente.

Por otro lado, en la queja nº 109717, se manifestaba que, mediante escrito de fecha 23 de agosto de 2010, se solicitó al Ayuntamiento de Cullera que adoptase una solución a los malos olores provocados por el servicio de alcantarillado; según nos señalaba el promotor del expediente de queja, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces (más de 10 meses), no había recibido respuesta por parte de esa Administración.

Después de recabar la correspondiente información municipal, recomendamos al Ayuntamiento de Cullera que siga adoptando todas las medidas que se estimen necesarias para eliminar o reducir al máximo posible los olores que injustamente están soportando los promotores de la queja. Acordamos el cierre del expediente al aceptar el Ayuntamiento de Cullera la recomendación efectuada desde esta Institución.

Referimos también la queja nº 110898, en la que se exponen las insoportables molestias que se están padeciendo en una vivienda como consecuencia de los humos y olores generados por un restaurante de Torrent, el cual, al parecer, se encuentra funcionando sin la preceptiva licencia ambiental y sin un adecuado sistema de extracción de humos.

Analizada la situación denunciada, el Ayuntamiento de Torrent aceptó nuestra recomendación de que adoptara todas las medidas que estimase necesarias para eliminar al máximo las molestias por humos y olores que injustamente está soportando el autor de la queja.

Por último, queremos dar cuenta de la queja nº 105786 en la que el interesado manifestaba que había presentado varios escritos ante el Ayuntamiento de l'Alcudia de Crespins denunciando la práctica habitual de la Brigada Municipal de Obras de proceder al almacenamiento y quema de residuos vegetales sin contar con los debidos

permisos y ocasionando un molesto olor que dura varios días y que es insoportable para los vecinos de la avenida de Valencia de ese municipio.

Dicha situación, tras su estudio, nos llevó a recomendar al Ayuntamiento de l'Alcudia de Crespins que, en la ejecución de las actuaciones de quema de rastrojos por parte de la Brigada Municipal, se adoptasen cuantas medidas asegurativas resultasen precisas para garantizar que el impacto y las molestias en los vecinos de las fincas colindantes a aquella en la que se viene desarrollando esta actuación presenten el menor grado posible.

Habiendo sido aceptada la recomendación efectuada desde esta Institución, acordamos el cierre y archivo del expediente.

## **9. Licencia ambiental**

Se analizan bajo este epígrafe aquellas situaciones en las que, a pesar de que la legislación ambiental las sujeta a licencia o autorización ambiental previa, las Administraciones Públicas consienten su implantación eximiéndolas del cumplimiento de las determinaciones legales vigentes.

En este sentido, queremos destacar la queja nº 101564 en la que se denunciaban los insoportables ruidos y vibraciones que padecía en su vivienda el autor de la queja como consecuencia de la actividad industrial desarrollada por la empresa que se encontraba ubicada junto a la misma.

Ante ello, recomendamos al Ayuntamiento de Crevillent que, teniendo en cuenta que la actividad está funcionando sin haber obtenido la licencia de apertura, se adopten las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas que injustamente está padeciendo el autor de la queja.

El Ayuntamiento de Crevillent aceptó la citada recomendación y, en su consecuencia, dimos por finalizadas nuestras actuaciones, procediendo al archivo de la citada queja.

Por otro lado, en la queja nº 101432 se exponían las molestias acústicas que padecía en su vivienda el autor de la misma, como consecuencia de los ruidos generados por el gimnasio ubicado en los bajos de la misma (música, pesas y poleas), que impide el descanso de su hijo de 4 meses de edad.

Concluida la correspondiente investigación, se verificó que la actividad se llevaba a cabo sin la preceptiva licencia ambiental ante lo cual estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Rojales que, teniendo en cuenta que la actividad está funcionando sin haber obtenido la preceptiva licencia de apertura, y de conformidad con lo solicitado por el Intendente-Jefe de la Policía Local, se adoptasen las medidas previstas legalmente para estos casos (entre ellas, el cierre del local y la adecuada insonorización del mismo) con el fin de evitar las molestias acústicas que injustamente está padeciendo el autor de

la queja y su familia, las cuales impiden el descanso de su hijo de escasos meses de edad.

El Ayuntamiento de Rojas aceptó la recomendación efectuada, por lo que acordamos el cierre y archivo del expediente de queja.

## **VII. HACIENDA PÚBLICA**

### **1. Introducción**

Durante el año 2011 se han presentado ante el Síndic de Greuges un total de 225 quejas relativas a la Hacienda Autonómica y Local, frente a las 67 quejas planteadas en 2010, 231 en 2009 y 50 quejas en 2008.

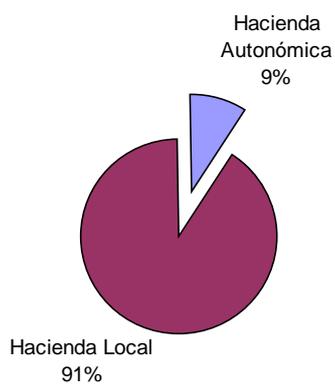
Como otros años, el Informe consta de dos partes, la primera, relativa a las problemáticas planteadas en materia de Hacienda en el ámbito de las Administraciones Locales y, la segunda, en relación a la Administración de la Generalitat.

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

Área de Hacienda Pública	Quejas
Hacienda Local	204
Hacienda Autonómica	21
<b>Total área de Hacienda Pública</b>	<b>225</b>



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

#### **3.1. Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)**

Se ha observado a lo largo de este año 2011, la falta de coordinación entre las entidades locales y las entidades estatales, como es el caso de la queja nº 1108813, relativa al IBI de una parcela de la localidad de Gata de Gorgos, la cual esta calificada como urbanizable por el Consistorio y, al mismo tiempo, no urbanizable por el Catastro.

En ese sentido, la autora de la queja en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que *“(...) pagamos un IBI de una parcela la cual el Ayuntamiento tiene como no urbanizable y el Catastro la tiene como urbanizable (...)”*.
- Que *“(...) hemos ido al Ayuntamiento y lo único que nos saben decir es que hace mucho tiempo que intentan remediar este error que cometieron al enviar al catastro planos equivocados (...)”*.

Admitida a trámite la queja, solicitamos al Ayuntamiento de Gata de Gorgos, información suficiente sobre la realidad de las manifestaciones realizadas por la autora de la queja.

En ese sentido, tuvo entrada un informe municipal, en el que nos comunicaba lo siguiente: *“(...) le comunico que la parcela en cuestión ya figura calificada correctamente como suelo rústico en la Gerencia del Catastro (...)”*.

Del informe y de la documentación remitida por la Gerencia Territorial de Catastro de Alicante, dimos traslado a la autora de la queja, al objeto de que si lo consideraba oportuno, presentara escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Llegados a este punto, resolvemos 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:

- El pago del recibo del IBI con la calificación de urbana.
- La devolución de los importes pagados con la calificación de urbana.

Con respecto a la primera de las cuestiones a estudiar, informábamos lo siguiente:

El IBI se gestiona a partir de los datos del Catastro Inmobiliario, que es un registro administrativo dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, que describe los

bienes inmuebles rústicos, urbanos y de características especiales, sus titulares y sus valores catastrales. La gestión catastral comprende las altas, bajas y modificaciones de inscripciones de inmuebles, la determinación de sus titulares, la asignación de valores y la notificación de las alteraciones catastrales.

El Catastro de los inmuebles de la provincia de Alicante lo gestiona la Gerencia Territorial del Catastro de Alicante, que elabora y remite a los distintos Ayuntamientos un Padrón Catastral, así como otros documentos que recogen sus variaciones.

Del mismo modo, los titulares deben declarar a la Gerencia Territorial de Catastro las alteraciones físicas de los inmuebles: agrupaciones, segregaciones, nuevas construcciones, etc., así como los cambios de titularidad. También pueden presentarse solicitudes de baja de titularidad catastral. Y si existen errores en los datos catastrales, los interesados pueden comunicarlo a la Gerencia Territorial de Catastro.

A partir del Padrón Catastral que elabora Catastro, los Ayuntamientos liquidan el IBI y emiten recibos para cada una de las fincas catastrales.

Por tanto, según lo expuesto, en referencia al recibo del IBI, el cálculo de la cuota a pagar está en función del valor catastral del bien, fijado por el Catastro Inmobiliario, (art. 65 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).

En ese sentido, la emisión de los recibos estaba realizada “correctamente”, ya que desde Catastro, esas parcelas estaban consideradas como Urbanizables, y como consecuencia, era lo que se establecía en el concepto del recibo emitido, confeccionado desde la gerencia de Catastro.

Con respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la devolución de los importes pagados por la diferencia de suelo urbanizable a no urbanizable, hay que tener en cuenta, por un lado, el art. 219 de la Ley General Tributaria (LGT) -revocación de los actos de aplicación de los tributos y de imposición de sanciones-, que establece que *“la Administración tributaria podrá revocar sus actos en beneficio de los interesados cuando se estime que infringen manifiestamente la Ley, cuando por circunstancias sobrevenidas que afecten a una situación jurídica particular pongan de manifiesto la improcedencia del acto dictado, o cuando en la tramitación del procedimiento se haya producido indefensión a los interesados.”*

Desde otro punto de vista, y a la hora de solicitar la oportuna devolución de estas cantidades indebidamente cobradas, el punto de partida normativo lo hallamos en el artículo 14.1 letra a) 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 (TRLRHL), que establece expresamente que *“la devolución de ingresos indebidos y la rectificación de errores materiales en el ámbito de los tributos locales se ajustará a lo dispuesto en los artículos 32 y 221 de la Ley 58/2003, General Tributaria”*.

El citado artículo 32 de la LGT señala que *“la Administración tributaria devolverá a los obligados tributarios, a los sujetos infractores o a los sucesores de unos y otros, los ingresos que indebidamente se hubieran realizado en el Tesoro Público con ocasión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias o del pago de sanciones. Con la devolución de ingresos indebidos, la Administración tributaria abonará el interés de demora regulado en el artículo 26 de esta Ley, sin necesidad de que el obligado tributario lo solicite. A estos efectos, el interés de demora se devengará desde la fecha en que se hubiese realizado el ingreso indebido hasta la fecha en que se ordene el pago de la devolución”*.

Por su parte, el art. 221 de la LGT dispone que *“el procedimiento para el reconocimiento del derecho a la devolución de ingresos indebidos se iniciará de oficio o a instancia del interesado cuando la cantidad pagada haya sido superior al importe a ingresar resultante de un acto administrativo o de una autoliquidación”*.

En consecuencia con todo lo anterior, las liquidaciones realizadas por el Ayuntamiento de Gata de Gorgos podrían adolecer de una infracción manifiesta de Ley, lo que determinaría que, previa revisión de oficio de las mismas, se deban declarar indebidos los ingresos efectuados por la promotora de la queja, procediéndose a su devolución, en los términos establecidos en la legislación vigente.

En este sentido, se le remitió al Ayuntamiento de Gata de Gorgos la recomendación de que valorase la posibilidad de proceder a la revocación de los actos de liquidación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, al amparo de lo previsto por el artículo 219 de la LGT, encontrándonos a la espera de la aceptación o no aceptación de la recomendación emitida.

Por otro lado, en la queja nº1111327 y acumuladas, los ciudadanos de La Vila Joiosa manifestaban su malestar por el fuerte incremento del IBI de esa localidad, provocado por la revisión de la ponencia de valores en el año 2005, indicándonos que habían presentado un recurso de reposición al Ayuntamiento, al que habían adjuntado sendas sentencias judiciales dictadas en un recurso contencioso-administrativo interpuesto contra los valores catastrales de ese municipio, las cuales determinaron la inexistencia de un estudio de mercado como causa suficiente para la anulación de la ponencia de valores.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, nos encontramos a la espera de recibir el informe requerido al Ayuntamiento de La Vila Joiosa.

Por otra parte, a finales del año 2011 tuvo entrada la queja nº 1111890, procedente de la anterior nº 090861, en la que se expresaba que había solicitado el pago del justiprecio fijado por el propio Ayuntamiento de Torrevieja en la cantidad de 13.007.799,62 € así como la anulación de los recibos del IBI correspondientes a los terrenos que le han sido expropiados para destinar el suelo a equipamiento educativo y a espacios libres (parques y jardines).

El Ayuntamiento de Torrevieja nos informa que “(...) en fecha 28 de mayo de 2008, el Jurado Provincial de Expropiación fijó el justiprecio final de una finca propiedad, entre otros, de la autora de la queja, en la cantidad de 30.290.878,80 €. Con posterioridad a dicha fecha los propietarios presentaron recurso contencioso-administrativo nº 1710/2008 ante el Tribunal Superior de Justicia de Valencia, que a fecha de hoy no ha dictado sentencia (...) en el ejercicio 2008 solicitaron la anulación o compensación de los recibos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (...) la emisión de recibos se realiza por el organismo Autónomo Provincial SUMA sobre la Matrícula que confecciona anualmente la Dirección Territorial del Catastro, órgano competente para modificar los datos físicos y jurídicos (como la propiedad) de cada finca.”

En la fase de alegaciones a este informe, la autora de la queja insistía en denunciar que el art. 50.2 de la Ley de Expropiación Forzosa de 16 de diciembre de 1954 reconoce el derecho al expropiado a cobrar la indemnización, aunque exista litigio o recurso pendiente, hasta el límite en que exista conformidad entre el expropiado y el Ayuntamiento de Torrevieja, en este caso, la cantidad de 13.007.799,62 € y que el Consistorio, al haber adquirido la propiedad de los terrenos, tiene la obligación de comunicar este hecho ante el Catastro para que los mismos aparezcan a su nombre y no se pueda liquidar el impuesto sobre bienes inmuebles.

Así las cosas, si bien el art. 17.2 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, que nos regula, dispone que el Síndic de Greuges “(...) no entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución administrativa o judicial definitiva (...)”, no lo es menos que el mismo precepto matiza que “(...) ello no impedirá, sin embargo, investigar sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas (...)”.

En el caso que nos ocupa, efectuamos las siguientes distinciones para justificar nuestra intervención.

Respecto al acuerdo del Jurado Provincial de Expropiación que fijó el justiprecio en la cantidad de 30.290.878,80 € no podemos intervenir, toda vez que dicho acuerdo fue objeto de recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana y todavía no tenemos constancia de que haya recaído sentencia firme.

Sin embargo, el importe del justiprecio ofertado por el propio Ayuntamiento de Torrevieja, que ascendía a 13.007.799,62 € así como la comunicación del cambio de titularidad de los terrenos expropiados al Catastro para evitar la liquidación del impuesto sobre bienes inmuebles, eran dos cuestiones que no están siendo objeto de enjuiciamiento por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana y, en consecuencia, nuestra Ley 11/1988 nos permite investigar.

Dicho esto, en cuanto al pago de la cantidad de 13.007.799,62 € el art. 187 RDL 2/2004, de 5 de marzo, Reguladora de las Haciendas Locales, dispone que la expedición de las órdenes de pago habrá de acomodarse al plan de disposición de fondos de la tesorería que se establezca por el presidente que, en todo caso, deberá recoger la

prioridad de los gastos de personal y de las obligaciones contraídas en ejercicios anteriores.

En este sentido, esta Institución es consciente de la importancia de la cantidad pendiente de pago, que, como indica el Ayuntamiento, supone el 17,91% de los recursos ordinarios del Presupuesto para 2010, así como de la necesidad de seguir manteniendo los distintos servicios municipales obligatorios, por lo que consideramos oportuno arbitrar algún calendario de pagos que permitiese al Ayuntamiento abonar el justiprecio que ofreció a los expropiados sin desatender el cumplimiento de otras obligaciones legales.

Por otra parte, en relación con la anulación de los recibos del impuesto sobre bienes inmuebles, consideramos que el Ayuntamiento, como nuevo propietario de los terrenos expropiados, debe comunicar dicha alteración jurídica (art. 53 de la mencionada Ley de Expropiación Forzosa y art. 76.1 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales) a la Dirección General del Catastro y Cooperación Tributaria, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, para inscribir dichos terrenos a su nombre y evitar que los expropiados sigan recibiendo liquidaciones del impuesto sobre bienes inmuebles cuando ya no son sujetos pasivos del mismo y no tienen obligación de pagar, al haber perdido la propiedad de los terrenos.

Según todo lo expuesto, recomendamos al Ayuntamiento de Torreveja, lo siguiente:

1.- Que procediese a la liquidación del ejercicio presupuestario del ejercicio 2009, y tras la misma y a resultas de esta, determinase un calendario de pagos que permitiese abonar el justiprecio que ofreció a los expropiados (13.007.799,62 €) sin incurrir en excesivos retrasos y sin desatender el cumplimiento de sus obligaciones legales en relación con la prestación de los servicios obligatorios municipales.

2.- No obstante lo anterior, y para el supuesto de que los expropiados no se opusieran a recibir el justiprecio en especie, que evaluase la posibilidad de satisfacer la parte del justiprecio de los bienes expropiados en que existiese conformidad entre el expropiado y el Ayuntamiento de Torreveja, mediante la atribución de unidades de aprovechamiento equivalentes, a materializar en ámbitos urbanísticos excedentarios.

3.- Comunicase a la Dirección General del Catastro y Cooperación Tributaria el cambio de titularidad de los terrenos expropiados para lograr la anulación de los recibos del impuesto sobre bienes inmuebles girados a los expropiados desde que el Ayuntamiento adquiriese la propiedad de los terrenos como consecuencia de la expropiación.

Finalmente, el Ayuntamiento de Torreveja nos comunicó que podría ofrecer pago en especie para poder hacer frente a la obligación de pago y del mismo modo, nos informaban que tras realizar los ajustes previstos, el remanente líquido de tesorería arrojó saldo negativo, por lo que existía una imposibilidad de acudir a operaciones de crédito con las que poder hacer frente al pago de la cantidad en la que se había fijado el precio concurrente.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir información adicional por parte del Ayuntamiento de Torrevieja, ya que la autora de la queja nos significa que no se están cumpliendo nuestras recomendaciones en todos sus extremos.

Por último, la autora de la queja nº 1101263, nos relataba que, debido a un error en el computo de metros de un local de su propiedad, estaba soportando una mayor carga fiscal en la aplicación del IBI y de la tasa por la recogida de basura.

*En ese sentido, la persona afectada expresaba que “(...) un local comercial de mi propiedad con 67 m<sup>2</sup> construidos y 47 m<sup>2</sup> útiles, los cuales para el cobro de la contribución se basan en una superficie errónea de 108 m<sup>2</sup>, que me vienen cobrando desde el año 2003 (...) llevé toda la documentación a Catastro y posteriormente recibí una carta de cobro del Ayuntamiento de Alicante, correspondiente a la basura y alcantarillado del año 2010 y estaba basada en los metros reales del local ya rectificadas (...) me dirigí al Ayuntamiento para saber si ya se habían rectificadas los metros, con lo cual bajaría considerablemente los impuestos cobrados por SUMA, allí me comunican que no lo tienen registrado y que fuera al Catastro (...) llevo una situación de peregrinaje por los organismos públicos, y no se soluciona (...)”.*

*El Ayuntamiento de Alicante nos indica que “(...) con fecha 13 de agosto de 2010, notificado según acuse de recibo de 20 de agosto de 2010, le fue requerida la resolución catastral que permita la revisión de los actos de gestión tributaria y su devolución, sin que hasta el momento se haya rectificadas el valor catastral, ni se haya aportado por la interesada escrito alguno (...) corresponde al Catastro la confección del actual denominado “padrón catastral”, mientras que a los Ayuntamientos les compete, la función de elaborar las liquidaciones conducentes a la determinación de las deudas tributarias (...)”.*

*Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones como así hizo, informándonos de lo siguiente: “(...) el Catastro de Alicante ya ha rectificadas los metros erróneos de mi propiedad, de 108 m<sup>2</sup> a 67 m<sup>2</sup>; presentamos la resolución en el Ayuntamiento para que anulara los recibos más recientes y procediera a la devolución de los ingresos indebidos. Estamos esperando resolución del Ayuntamiento para nuestra solicitud de devolución de cobros indebidos de los últimos 4 años (...)”.*

*A la vista de estos hechos, recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que valorase la posibilidad de proceder a la revocación de los actos de liquidación del IBI y de la tasa de basura, al amparo de lo previsto por el artículo 219 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, así como que iniciase el procedimiento de devolución de los ingresos indebidos derivados de los actos anteriormente mencionados.*

### 3.2. Impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM)

El autor de la queja nº 109071, nos comunicaba que el Ayuntamiento de Godella no atendió su solicitud de devolución del importe correspondiente al Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), disponiendo de un grado de discapacidad con efectos desde el 3 de enero de 2008.

En ese sentido, el autor de la queja, en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba que “(...) tengo concedido un grado de minusvalía del 47%, desde el 3 de enero de 2008 (...) solicité al Ayuntamiento de Godella la exención del IVTM, así como la devolución de las cantidades satisfechas incorrectamente (...) el Ayuntamiento me indica que me lo concede a partir del 2011, sin atender a mi solicitud de devolver las cantidades pagadas los años 2008, 2009 y 2010 (...)”.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Godella, quien nos comunicó lo siguiente:

*“(...) De la documentación aportada por el titular, se desprende que tiene reconocido un grado de discapacidad de 47 % desde el 3 de enero de 2008.*

*Considerando el artículo 96 del Texto Refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que establece que el periodo impositivo del citado impuesto coincide con el año natural y el impuesto se devenga el primer día del periodo impositivo.*

*Por tanto, procede la devolución de las cantidades ingresadas por el autor de la queja en concepto de IVTM, correspondientes a los ejercicios 2009 y 2010 (...)”.*

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, comunicándonos que no se había hecho efectiva la devolución de las cantidades reclamadas.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes 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, por lo que le realizamos la siguiente sugerencia. En el presente expediente de queja se planteaban dos cuestiones:

- La exención en el IVTM.
- La falta de contestación a la reclamación presentada por el interesado.

En referencia a la primera de las cuestiones planteadas, el ciudadano, nos había comunicado que se procedió a la devolución de las cantidades ingresadas en concepto del IVTM correspondientes a los ejercicios 2009 y 2010, quedando el primer punto subsanado.

En relación a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la falta de contestación a la reclamación presentada por el interesado, informamos que el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que *“la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación”*.

El art. 42.2 de dicha Ley, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, señala *“el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses”*.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley *“el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituto jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”*.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

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, previsto en el 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 este sentido, se le dirigió al Ayuntamiento de Godella la sugerencia de que en situaciones como la analizada, se extremen 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 sugerencia fue aceptada por dicho Ayuntamiento.

### 3.3. Tasas municipales

El ciudadano de la queja nº1109239, manifestaba su disconformidad con el cobro de la tasa municipal por servicio de recogida de basuras, ya que este servicio no se prestaba de forma efectiva.

El autor de la queja, en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones: “(...) hace tres años, el Ayuntamiento de Vilamarxant, decidió cobrar la recogida de basura a las casetas de campo que hay en el término municipal (...) el Ayuntamiento está cobrando unos servicios que no se están realizando, puesto que el contenedor más cercano esta a 3 km. de distancia (...) presentamos la reclamación al Ayuntamiento en mayo del año pasado mediante instancia y ni siquiera nos han contestado (...)”.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Vilamarxant, quien nos comunicó “(...) las resoluciones de las alegaciones presentadas por el interesado, por el mismo concepto tributario, en el ejercicio 2009 y 2010, resueltas y notificadas al interesado en dos ocasiones y los correspondientes justificantes de la aceptación de ambas notificaciones (...)”.

En la contestación a las alegaciones se indicaba que “(...) según la ordenanza reguladora de la tasa de recogida de basura (...), no se contempla la anulación de la misma por distancia medida en kilómetros al contenedor más próximo. Existe en la actualidad vinculación con el padrón de urbana emitido por la dirección de Catastro - artículo 2,3 y 8 de la actual Ordenanza reguladora de la tasa por prestación del servicio de recogida de basura (...)”.

Del detallado estudio de la queja, consideramos que la cuestión a examinar era la prestación efectiva del servicio de recogida de basuras.

El punto de partida lo constituye la Ley Reguladora de las Haciendas Locales 2/2004, de 5 de marzo, que incluye las tasas dentro de la tradicional clasificación de tributos locales (junto a los impuestos y las contribuciones especiales). El art. 57 nos indica que los Ayuntamientos podrán establecer y exigir tasas por la prestación de servicios o realización de actividades en materia de sus competencias.

Por su parte, la Ordenanza reguladora de la Tasa por recogida de basura del Ayuntamiento de Vilamarxant, señala que el hecho imponible está constituido por “ (...) la prestación del servicio de recepción obligatoria de recogida de basuras domiciliarias y residuos sólidos urbanos de viviendas (...)”, es decir, no es suficiente que el servicio se encuentre a disposición de los 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. Num. 12362/1991) y de los tribunales Superiores de Justicia de La Rioja (sentencia de

30 de julio de 1997, num. 396, Rec. Num. 292/1996), Castilla-La Mancha (Sentencia de 25 de septiembre de 1997, num. 408, Rec. Num. 560/1995 y Andalucía (Sentencia de 26 de marzo de 2001), en virtud de las cuales se declaraba improcedente el cobro de la tasa cuando el municipio no presta ese servicio de forma efectiva.

Así, el Tribunal Supremo, en la sentencia anteriormente reseñada, declara que:

*“(...) es obligado, a este respecto, recordar que el hecho imponible de la tasa viene constituido por la prestación de un servicio o la realización de una actividad que beneficia o afecta de modo particular al sujeto pasivo. Lo dice taxativamente el artículo 26.1 a) de la Ley General Tributaria, según la cual “las tasas son tributos cuyo hecho imponible consiste en la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de Derecho público que se refieran, afecten, o beneficien a los sujetos pasivos, cuando concurren las dos circunstancias siguientes: a) Que sean solicitud o recepción obligatoria para los administrados; b) Que no puedan prestarse o realizarse por el sector privado por cuanto impliquen intervención en la actuación de los particulares o cualquier otra manifestación del ejercicio de autoridad o porque, en relación a dichos servicios, este establecida su reserva a favor del sector público conforme a la normativa vigente.*

*Por tanto, ni siquiera la mera existencia de un servicio municipal es suficiente para constituir a una persona en sujeto pasivo de la tasa establecida para su financiación, si el servicio no se presta de modo que aquella pueda considerarse especialmente por aquel, en forma de beneficio efectivo o provocación por el interesado de la actividad municipal, pues solo con esas características puede ser un servicio municipal legitimador de la existencia de la tasa (...).”*

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 abordaba un caso similar al de esta queja. El Tribunal, en su fallo, declaró 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 beneficia o afecta de modo particular al sujeto pasivo.

En concreto, la sentencia señala 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, 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 (...).”*

Por último, el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía, en su fundamento de derecho tercero, añade un elemento nuevo a tener en cuenta, al señalar que “(...) *no se ha prestado adecuadamente el servicio por lo que no debe cobrarse en la forma que pretende el Ayuntamiento. Sin embargo, aun 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 solo debe abonarse la tasa correspondiente a una vivienda normal, sin consideración al hecho de que se trate de un negocio, pues de esta forma, por ser aquellas 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, sugerimos al Ayuntamiento de Vilamarxant que instalase, en la medida que sea posible, contenedores más próximos al domicilio del autor de la queja toda vez que eso solucionará el problema, y que para las tasas giradas hasta el momento de la instalación de los referidos contenedores, podría revocar las liquidaciones emitidas o, en su caso, reducir su cuantía, a aquellos inmuebles cuyos contenedores más cercanos se encuentren ubicados a una distancia igual o superior a 300 metros de dichos inmuebles, ya que a esas viviendas no se les está prestando efectivamente el servicio de recogida de basura.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos a la espera de recibir la contestación municipal sobre la aceptación o el rechazo de nuestra sugerencia.

Por otra parte, el autor de la queja nº 107530, manifestaba su disconformidad con la aplicación de una tasa por la utilización de la piscina del Ayuntamiento de Alfara de la Baronia, la cual era inferior si se estaba empadronado en el municipio.

Requerido el correspondiente informe, el Ayuntamiento nos indica que “(...) *la distinción entre empadronados y no empadronados es práctica habitual en los municipios de toda España (...) el criterio mantenido por el equipo de gobierno a la hora de diferenciar las tarifas de los servicios que se prestan a ciudadanos de otras localidades, es la tendencia a que los usuarios del servicio que no están empadronados en el termino municipal financien la mayor parte del coste del servicio, mientras que los usuarios que están empadronados y pagan sus impuestos en Alfara de la Baronia, financien mediante el pago de sus impuestos el déficit de las tarifas (...)*”.

Llegados a este punto, la cuestión a estudiar se centra en determinar si el requisito de estar empadronado en el Ayuntamiento de Alfara de la Baronia, podía justificar un tratamiento fiscal más favorable, tal y como establecía la Ordenanza Fiscal reguladora de las Tasas por la prestación de servicios de piscina municipal, ya que la aprobación de la misma se realizó conforme establece el art. 17 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 (RDLTRHL, en adelante), el cual dice que:

*“Los acuerdos provisionales adoptados por las corporaciones locales para el establecimiento, supresión y ordenación de tributos y para la fijación de los elementos necesarios en orden a la determinación de las respectivas cuotas tributarias, así como las aprobaciones y modificaciones de las correspondientes ordenanzas fiscales, se expondrán en el tablón de anuncios de la Entidad durante treinta días, como mínimo, dentro de los cuales los interesados podrán examinar el expediente y presentar las reclamaciones que estimen oportunas.*

*Las entidades locales publicarán, en todo caso, los anuncios de exposición en el boletín oficial de la provincia, o, en su caso, en el de la comunidad autónoma uniprovincial (...)*

*Finalizado el período de exposición pública, las corporaciones locales adoptarán los acuerdos definitivos que procedan, resolviendo las reclamaciones que se hubieran presentado y aprobando la redacción definitiva de la ordenanza, su derogación o las modificaciones a que se refiera el acuerdo provisional. En el caso de que no se hubieran presentado reclamaciones, se entenderá definitivamente adoptado el acuerdo, hasta entonces provisional, sin necesidad de acuerdo plenario.*

*En todo caso, los acuerdos definitivos a que se refiere el apartado anterior, incluyendo los provisionales elevados automáticamente a tal categoría, y el texto íntegro de las ordenanzas o de sus modificaciones, habrán de ser publicados en el boletín oficial de la provincia o, en su caso, de la comunidad autónoma uniprovincial, sin que entren en vigor hasta que se haya llevado a cabo dicha publicación”.*

No obstante lo anterior, considerábamos que la actuación pública descrita de estar empadronado para la obtención de un tratamiento fiscal favorable, podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja, por lo que expusimos la siguiente sugerencia.

Convenía empezar recordando el art. 20 del RDLTRHL, en el que se establece que las tasas son los tributos cuyo hecho imponible consiste en la utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público, la prestación de servicios o la realización de actividades en régimen de derecho público que se refieran, afecten o beneficien de modo particular al obligado tributario, cuando los servicios o actividades no sean de solicitud o recepción voluntaria para los obligados tributarios o no se presten o realicen por el sector privado.

Pues bien, el art. 8, apartado d), de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, Ley General Tributaria, relativo a la reserva de ley tributaria, dispone que se regulará en todo caso por Ley, *“el establecimiento, modificación, supresión y prórroga de las exenciones, reducciones, bonificaciones, deducciones y demás beneficios o incentivos fiscales”.*

En idéntico sentido, el art. 9.1 del RDLTRHL establece que *“no podrán reconocerse otros beneficios fiscales en los tributos locales que los expresamente previstos en las normas con rango de ley o los derivados de la aplicación de los tratados*

*internacionales. No obstante, también podrán reconocerse los beneficios fiscales que las entidades locales establezcan en sus ordenanzas fiscales en los supuestos expresamente previstos por la Ley. En particular, y en las condiciones que puedan prever dichas ordenanzas, éstas podrán establecer una bonificación de hasta el cinco por ciento de la cuota a favor de los sujetos pasivos que domicilien sus deudas de vencimiento periódico en una entidad financiera, anticipen pagos o realicen actuaciones que impliquen colaboración en la recaudación de ingresos.”*

Como fácilmente puede deducirse de estos preceptos legales, resulta de todo punto necesario que los beneficios fiscales estén previstos en una norma con rango de Ley, de manera que las ordenanzas fiscales, que tienen una naturaleza reglamentaria, sólo pueden regular la aplicación del beneficio fiscal previamente establecido en la Ley, de tal forma que cada Ayuntamiento no pueda establecer los beneficios que crea conveniente o más le convenga.

Dicho en otras palabras, las ordenanzas fiscales no pueden crear o aplicar beneficios fiscales no contemplados en la Ley, tal y como sucede en caso que nos ocupa, en el que la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la prestación del servicio de la piscina municipal, reconoce beneficios fiscales para los usuarios empadronados en la Alfara de la Baronia, cuando este criterio, el empadronamiento, no viene recogido en ninguna norma con rango de Ley.

La única posibilidad que tienen las Entidades Locales para introducir algún beneficio fiscal respecto al importe de las tasas, es la autorización genérica contenida en el art. 24.4 de la mencionada RDLTRLHL, concede esta posibilidad a las Entidades Locales: *“para la determinación de la cuantía de las tasas podrán tenerse en cuenta criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas.”*

En consecuencia, esta Institución considera, con todos los respetos, que lo dispuesto en el art. 6 de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por la prestación del servicio de la piscina municipal de Alfara de la Baronia, no respeta el principio de reserva de ley en materia tributaria, al aplicar un tratamiento fiscal privilegiado para los usuarios empadronados en ese municipio, sin norma legal alguna que autorice expresamente la aplicación de este beneficio fiscal.

En la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla-La Mancha nº 164/2002, de 18 de marzo, se razona que *“el empadronamiento no revela una significación especial en cuanto a una mayor o menor capacidad económica, que sí podría ser un criterio válido, como acabamos de ver”*.

En este sentido, se le dirigió al Ayuntamiento de Alfara de la Baronia la recomendación consistente en modificar las bonificaciones a aplicar a las personas empadronadas contenidas en el art. 6 de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por prestación del servicio de la piscina municipal, al objeto de que en la determinación de la cuantía de las tasas no se tenga en cuenta el criterio del empadronamiento en Alfara de la Baronia

y sí, en cambio, criterios genéricos de capacidad económica de los sujetos obligados a satisfacerlas.

Finalmente, dicho Ayuntamiento aceptó todas las recomendaciones que desde esta Institución se efectuaron.

#### **4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat**

##### **4.1 Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados**

El error en la denominación de una vivienda fue el objeto de la queja nº 1101129, en la que su autor nos exponía que *“(...) mi mujer y yo somos propietarios de una vivienda que la constructora denominó ático E, aunque realmente en la puerta de nuestra casa consta la letra C. El ático realmente no existe (...) en Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, nuestra vivienda consta como ático E, y como no existe, no está dado de alta, no tiene recibos de luz y de agua, con lo cual nos reclaman la parte proporcional de lo que se paga como segunda vivienda (...) nos están enviando documentación a la dirección del ático E y les es devuelta, con lo cual, han llegado a embargarnos las cuentas y amenazan con embargar el vehículo (...) cuando vamos a protestar, no aclaramos nada y solo nos dicen que fraccionemos el pago (...)”*.

Por su parte, la entonces llamada Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, nos comunicó lo siguiente:

*“(...) en fecha 20 de enero de 2009 se inició el procedimiento de verificación de datos previsto en los artículos 131 y siguientes de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, mediante una propuesta de liquidación provisional y el correspondiente trámite de alegaciones, motivado por no quedar acreditada de manera fehaciente la condición de vivienda habitual y, por lo tanto, la aplicación del tipo reducido del 0.1 %, (...) en fecha 19 de octubre de 2009, el autor de la queja presentó en los Servicios Territoriales de Economía y Hacienda de Alicante, escrito en el que aportaba documentación acreditativa de que la vivienda adquirida constituía su vivienda habitual (...) se tramitó como recurso de reposición, efectuándose el requerimiento adicional de documentación al interesado (...) el interesado presentó la documentación requerida que acreditaba consumos de agua y aportó certificado de empadronamiento (...) con fecha 25 de febrero de 2011, se estimó el recurso de reposición, estando pendiente de recepción el acuse de recibo de la notificación de la resolución estimatoria (...)”*.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, acordamos el archivo de la misma, dado que se había solucionado el problema denunciado.

Por otra parte, el autor de la queja nº 108084, nos significaba que *“(...) el 30 de septiembre de 2010 acudimos a la Conselleria para presentar dos autoliquidaciones del*

*Impuesto sobre Operaciones Societarias por dos escrituras de elevación a público de diferentes acuerdos sociales de una entidad mercantil (...) ambas escrituras públicas fueron retenidas por el funcionario público con el pretexto que serían devueltas una vez fuera ingresado el impuesto, acción que considero un abuso, ya que la normativa del impuesto no prevé el secuestro de los documentos originales que los necesitamos para presentarlos en entidades bancarias (...)*”.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la entonces denominada Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, quien nos indicó que “(...) se presentó en el Registro de Entrada de la Dirección Territorial de Economía y Hacienda de Valencia, el modelo 720 de solicitud de aplazamiento/fraccionamiento de la autoliquidación (...) en octubre de 2010 se personó un ciudadano exhibiendo el citado “Resguardo de solicitud de aplazamiento/fraccionamiento” y solicitando la devolución del documento notarial con el justificante de presentación a los efectos de su inscripción en el Registro Mercantil. El funcionario le advirtió que el justificante de presentación se expide una vez finalizado el procedimiento de aplazamiento/fraccionamiento de la deuda tributaria (...) ante la persistencia por parte del ciudadano en retirar la copia autorizada del documento notarial, el técnico le informó que era posible la devolución de la copia autorizada para su anotación preventiva en el Registro Mercantil, a la espera de su posterior inscripción, una vez finalizado el procedimiento de aplazamiento/fraccionamiento (...) hay que señalar que en todos los casos en que se solicita aplazamiento o fraccionamiento de una autoliquidación, la devolución de la copia autorizada, junto con el justificante de presentación se efectúa una vez concedido el aplazamiento/fraccionamiento (...)”.

Partiendo de estos hechos, los arts. 51 y 54 del Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, indican que los sujetos pasivos vendrán obligados a presentar los documentos comprensivos de los hechos imposables a que se refiere la presente Ley y, caso de no existir aquellos, una declaración, de tal forma que ningún documento que contenga actos o contratos sujetos a este impuesto se admitirá ni surtirá efecto en Oficina o Registro Público sin que se justifique el pago de la deuda tributaria a favor de la Administración Tributaria competente para exigirlo.

Asimismo, el art. 107 del Real Decreto 828/1995, de 29 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, dispone que el sujeto pasivo, practicará la autoliquidación e ingresará su importe en la entidad de depósito que presta el servicio de caja en la Administración tributaria competente o en alguna de sus entidades colaboradoras; una vez ingresado el importe de las autoliquidaciones, los sujetos pasivos deberán presentar en la oficina gestora el original y copia simple del documento en que conste o se relacione el acto o contrato que origine el tributo, con un ejemplar de cada autoliquidación practicada.

Posteriormente, la oficina devolverá al presentador el documento original, con nota estampada en el mismo acreditativa del ingreso efectuado y de la presentación de la

copia. La misma nota de ingreso se hará constar también en la copia, que se conservará en la oficina para el examen, calificación del hecho imponible y, si procede, para la práctica de la liquidación o liquidaciones complementarias.

En el caso que nos ocupa, no había finalizado el procedimiento de aplazamiento/fraccionamiento, de manera que los interesados, antes de que finalizase el procedimiento, podían solicitar la devolución de la copia autorizada de la escritura para su anotación preventiva en el Registro Mercantil, pero no se había personado ningún representante acreditado para su devolución, tal y como exige el artículo 32 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por lo tanto, habida cuenta el informe remitido a esta Institución por la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, acordamos la finalización de nuestras investigaciones y el cierre del expediente de queja, toda vez que no apreciamos ninguna actuación pública irregular.

#### 4.2. Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

El desacuerdo con las liquidaciones complementarias giradas por la anteriormente denominada Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, fue el objeto de la queja nº 1108926, en la que su autor nos exponía su disconformidad con las liquidaciones emitidas en relación con una escritura de compraventa y otra de préstamo hipotecario presentadas en la citada Conselleria, y solicitaba la admisión de sus alegaciones por notificación incorrecta.

La mencionada Conselleria nos refiere que el autor de la queja “(...) *argumenta que la citada liquidación no se le ha notificado correctamente, ya que el domicilio que aparece en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante de fecha 5 de agosto de 2008, no es el suyo. No obstante, tal error no anula la notificación por comparecencia ya que no se ha producido indefensión, al figurar de forma correcta los datos identificativos del interesado, el expediente y acto administrativo al que se refiere la notificación, el órgano de la tramitación del mismo y el lugar y plazo en el que debe personarse el interesado, cumpliendo así con lo dispuesto en el artículo 112.2 de la LGT. El autor de la queja presentó recurso de reposición contra la providencia de apremio, notificándose la resolución desestimatoria al interesado el 24 de febrero de 2011 (...)*”.

En relación con la práctica de la notificación, el art. 112 de la LGT establece que cuando no sea posible efectuar la notificación al interesado, por causas no imputables a la Administración Tributaria, e intentada al menos dos veces en el domicilio fiscal, se harán constar en el expediente las circunstancias de los intentos de notificación:

*“En este supuesto se citará al interesado para ser notificado por comparecencia por medio de anuncios 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.*

*En todo caso, la comparecencia deberá producirse en el plazo de 15 días naturales, contados desde el siguiente al de la publicación en la sede electrónica o la publicación del anuncio en el correspondiente Boletín Oficial. Transcurrido dicho plazo sin comparecer, la notificación se entenderá producida a todos los efectos legales el día siguiente al del vencimiento del plazo señalado.”*

En efecto, examinada la documentación obrante en el expediente de queja, no apreciamos ninguna irregularidad administrativa respecto a la notificación de las liquidaciones.

Por otro lado, el autor de la queja presentó en fecha 6/9/2010 un recurso de reposición, el cual fue resuelto y notificado por la Conselleria el 7/2/2011. En este sentido, el art. 117.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, señala que “*el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes*”.

Si bien es cierto que del relato cronológico que resulta de la documentación obrante en el expediente se desprende que la actual Conselleria de Hacienda y Administraciones Públicas ha mantenido una actitud que podemos calificar de activa en la tramitación del mismo, no lo es menos que se ha incumplido con la obligación de dictar resolución expresa en el plazo máximo de 1 mes tras la interposición de un recurso potestativo de reposición.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria de Hacienda y Administraciones Públicas sobre la aceptación o el rechazo de nuestra recomendación consistente en que, en situaciones como la analizada, se extreme al máximo el cumplimiento del deber legal de resolver, en el plazo máximo de un mes, el recurso de reposición.

## **VIII. EMPLEO PÚBLICO**

### **1. Introducción**

Durante el año 2011 han tenido entrada en esta Institución un total de 222 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, en 2009 fueron 125 y en 2010 ascendieron a 213 quejas.

Las quejas referidas al empleo público pueden ser agrupadas a su vez en función del tema concreto que planteen.

Así, una primera división podría hacerse distinguiendo dentro de ese empleo público entre la relación estatutaria o funcionarial, de la relación de naturaleza laboral, que vienen a tener regulaciones, sino dispares, si al menos distintas, a pesar de la tendencia unificadora de la última legislación estatal básica.

Otra división entre las quejas podría venir referida a que hagan referencia a una relación estable con carácter indefinido o a una relación de carácter temporal. Estas últimas

quejas se han venido encuadrando en la submateria que hemos denominado “Bolsas de trabajo: empleo público temporal”.

Por último, cabe hacer dos grandes grupos entre aquellas quejas que hacen referencia al momento de nacimiento de la relación de empleo público y las que vienen a plantearnos alguna problemática surgida en el seno de una relación ya establecida o como consecuencia de la misma. El primer grupo lo trataremos bajo el subepígrafe de “acceso al empleo público”.

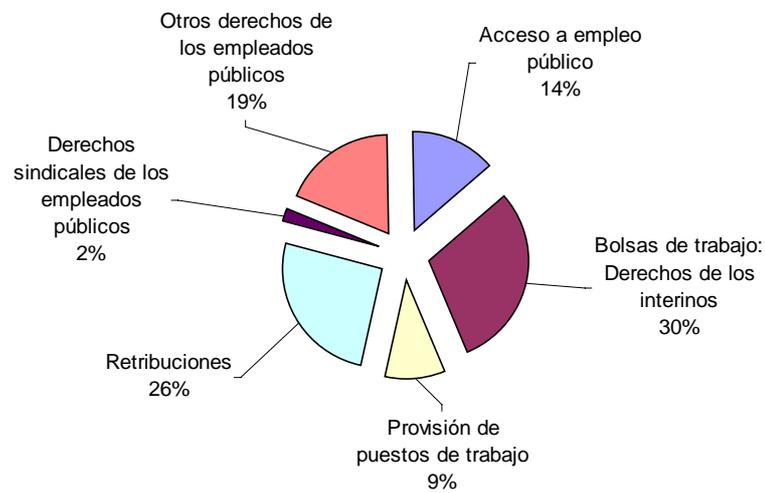
Al segundo grupo, las quejas planteadas en el seno de una relación establecida, dedicaremos, sin embargo, varios epígrafes, ya que por la diversidad de los temas a que pueden venir referidas, su tratamiento único sería poco esclarecedor.

Efectivamente, estas quejas pueden venir referidas a la jornada de trabajo, las retribuciones, el ejercicio del derecho de sindicación o de negociación colectiva, la provisión concreta de los puestos de trabajo, la jubilación, el procedimiento disciplinario o cualquiera de las otras muchas vicisitudes que pueden darse a lo largo de la vida de una relación de empleo público.

Teniendo esto en cuenta, si bien no abriremos un epígrafe por cada uno de estos temas por resultar excesivo, sí, al menos, nos detendremos en el tema de la provisión de los puestos de trabajo, las retribuciones y el ejercicio de los derechos sindicales.

## 2. Empleo Público en cifras

Área de Empleo Público	Quejas
Bolsas de trabajo: Derechos de los interinos	66
Retribuciones	57
Otros derechos de los empleados públicos	42
Acceso a empleo público	31
Provisión de puestos de trabajo	21
Derechos sindicales de los empleados públicos	5
<b>Total área de Empleo Público</b>	<b>222</b>



### **3. Acceso al empleo público**

Las quejas referidas al momento del nacimiento de la relación de empleo público han sido en el año 2011 un total de 31, lo que viene a confirmar esa tendencia continuista respecto del número de quejas planteadas en el área de trabajo a la que nos referimos.

En relación con el tema que tratamos, Ley de Función Pública Valenciana sigue el sistema básico del Estatuto Básico del Empleo Público, recogiendo en esencia los principios rectores del acceso al empleo público pero haciendo énfasis en que estos principios despliegan sus efectos en la totalidad del sector público valenciano (arts 4.4 y 51 de la citada ley).

La problemática recurrente en este apartado viene referida a la disconformidad de los promotores de las quejas frente a las decisiones adoptadas por los distintos órganos de selección alegando irregularidades en su nombramiento y funcionamiento, o simplemente mostrando su disconformidad con la evaluación obtenida en las pruebas realizadas.

En todos estos casos, la Institución ha dirigido la petición de informe y de documentación necesaria a la Administración de referencia, y una vez recibida dicha información y documentación, ha procedido a dictar la resolución correspondiente que en la práctica totalidad de los casos (dejando a salvo los supuestos en los que no se ha finalizado la tramitación) ha sido la de apreciar la actuación administrativa llevada a cabo como actuación correcta no vulneradora de los principios rectores del acceso al empleo público ni de los derechos de los promotores de las quejas, ratificándose, una vez más, esta Institución en el respeto debido a la discrecionalidad técnica de la que gozan los Tribunales, que como ha quedado asentado jurisprudencialmente reduce las posibilidades de control de la labor evaluadora, no encontrándose, desde luego, dentro de ese límite las pretensiones de los interesados que sólo postulan una calificación alternativa y no están sustentadas en un posible error manifiesto o en una posible vulneración de los elementos reglados del acto.

### **4. Bolsas de trabajo: empleo público temporal**

En este apartado, dedicado al acceso al empleo público temporal, cabe mencionar la queja nº 110934 en la que la promotora nos manifestaba que, habiendo presentado solicitud para participar en un proceso de selección para una contratación de monitores-socorristas, su solicitud había sido rechazada con el argumento de que no siendo ciudadana española, sino argentina residente en España, no cabía su admisión a las pruebas convocadas.

Admitida la queja a trámite, solicitamos informe a la Administración en el sentido de que justificasen ante esta Institución la actuación llevada a cabo a la luz de la normativa vigente.

La Administración Pública implicada nos remitió la información solicitada en la que constaba que, tras recibir la petición de informe de esta Institución, por Decreto de la Alcaldía se había ordenado la reunión del Tribunal Calificador con el objetivo de ratificar o rectificar la exclusión de la promotora del proceso de selección convocado.

Se adjuntaba el acta de la sesión del Tribunal en la que dicho órgano, en aplicación de la normativa vigente sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y del Estatuto Básico del Empleo Público, modificaba su anterior acuerdo subsanando el error cometido y procediendo a declarar incluida en el proceso a la promotora de la queja y a valorar los méritos aportados por la misma.

Ante dicha información, de la que dimos traslado a la interesada, procedimos al cierre y archivo de nuestras actuaciones.

## **5. Derechos retributivos**

Como no podía ser de otra manera, tanto el Estatuto Básico del Empleo Público, como la nueva Ley de la Función Pública Valenciana, declaran, como uno de los derechos individuales esenciales en la relación de empleo público, el derecho a percibir las retribuciones e indemnizaciones debidas por razón del servicio.

Durante el año 2011, han sido un total de 57 quejas las tramitadas en relación con el derecho a la percepción de las retribuciones básicas o complementarias de los promotores de dichas quejas.

Hay que destacar que, de las 57 quejas referidas a este tema, un total de 30 han sido planteadas ante esta Institución frente a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, debido al retraso, en ocasiones importante, en el reconocimiento y/o abono de las cuantías establecidas por las normas vigentes correspondientes a los años de desempeño de las funciones docentes (trienios o sexenios).

En la totalidad de los casos, salvo las inadmitidas por falta de presentación de la documentación necesaria, dichas quejas fueron admitidas a trámite, solicitando a la mencionada Conselleria que nos remitiera el obligado informe en el que nos diera razón de las causas por las que se venía lesionando uno de los derechos básicos de los empleados públicos, así como que nos indicase en qué plazo estaba previsto dar solución a la problemática planteada.

Efectuado ese trámite por esta Institución, se debe reconocer el esfuerzo realizado por la Conselleria, la cual, en todos los casos, ha remitido en un tiempo más que razonable el informe solicitado, dándonos cuenta en el mismo de haber procedido ya a la solución del problema, por lo que las mencionadas quejas han sido cerradas dando por finalizada nuestra actuación en cada caso.

Por otra parte, uno de los expedientes a destacar por haber sido objeto de acumulación de otros nueve más con idéntico supuesto y pretensión, es el de la queja nº 1100005.

Las personas afectadas manifestaban que pertenecen al Cuerpo de Maestros con la especialidad de Pedagogía Terapéutica, desempeñando sus funciones en distintos centros de enseñanza secundaria. Como consecuencia de dicho trabajo, venían percibiendo el mismo complemento que el resto de Maestros adscritos al primer ciclo de enseñanza secundaria; dicho complemento asimilado al de destino, habían dejado de percibirlo en septiembre de 2010.

Según nos informaban, la percepción de ese complemento respondía a un acuerdo entre la Administración y las organizaciones sindicales que, según su opinión, había quedado refrendado en un Decreto del Consell de 17 de febrero de 2003.

Al dejar de percibir dicha remuneración se habían dirigido a la Administración educativa que les había informado que la supresión del complemento se debía a su condición de personal no estrictamente docente.

Admitida a trámite la queja, y solicitado el respectivo informe sobre las actuaciones realizadas, la Dirección General de Personal de la Conselleria de Educación, justificó dichas actuaciones en la aplicación de la Ley 12/1994, de 28 de diciembre, según la cual el complemento de destino correspondiente a los cuerpos docentes en niveles educativos anteriores a la universidad, con independencia del puesto de trabajo concreto que se desempeñe, es el nivel 21. En consecuencia, la Administración afirma que su actuación es conforme con la legalidad vigente.

Trasladado el informe a los autores de la queja, alegan que el complemento ESO que reclaman es un concepto retributivo distinto del complemento de destino al que se refería el informe de la Administración.

Teniendo en cuenta las alegaciones formuladas, se solicita una ampliación de informe a la Administración sobre lo alegado, y en dicho informe la Administración nos responde que, en aplicación de la normativa contenida en el Estatuto Básico del Empleo Público y en la Ley de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, y como consecuencia de lo dispuesto por la disposición adicional octava del Decreto-Ley 3/2010, de 4 de junio, del Consell de medidas urgentes en materia de retribuciones, quedan taxativamente fijadas las que corresponden al personal docente a partir del 1 de junio de 2010 y, entre ellas, no se encuentra el complemento retributivo “ESO” al que se refieren las personas afectadas.

Llegados a este punto, procedimos a resolver la cuestión planteada en base a las siguientes consideraciones.

La Ley Orgánica 1/1990, de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE) establece en su art. 20, los Ciclos de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), y su disposición transitoria cuarta, permitía al personal del Cuerpo de Maestros que

desempeñasen su función en el primer ciclo, la permanencia en dicho ciclo de manera indefinida.

Como consecuencia de ello, algunas Comunidades Autonomas establecieron lo que se ha denominado “componente singular del complemento específico” que es un complemento retributivo a percibir por los maestros que imparten docencia en el primer ciclo de la ESO.

En la Comunidad Valenciana, el desarrollo de la disposición transitoria cuarta de la LOGSE se produjo a través del Decreto 63/2003, de 13 de Mayo, por el que se otorgaba al personal perteneciente al cuerpo de maestros que desempeñase su puesto en el primer ciclo de la ESO el derecho a percibir las retribuciones correspondientes al puesto desempeñado, disponiendo concretamente, que “(...) *en tanto permanezcan en el desempeño del mismo percibirán las retribuciones correspondientes al complemento de destino que corresponda a los profesores del cuerpo de Enseñanza Secundaria (...).*”

Como consecuencia de todo lo anterior y haciendo hincapié además en que las cantidades debidas debían entenderse como parte integrante de la masa retributiva salarial de los maestros adscritos a puestos de primer ciclo de la ESO, recomendamos a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo que, a la mayor brevedad, se procediese a satisfacer las cantidades adeudadas a los autores de las quejas.

Transcurrido el plazo para responder sobre la aceptación de la recomendación efectuada, por la citada Conselleria de Educación se nos informó de la no aceptación de la misma dado que, en la actualidad, han sido admitidos a trámite los recursos contencioso-administrativos relativos a la cuestión planteada y, en función de dicha circunstancia y en tanto la cuestión no fuera resuelta por el órgano judicial oportuno, se consideraba conveniente no realizar ningún pronunciamiento al respecto.

Entendiendo la no aceptación de nuestra recomendación como justificada temporalmente, procedimos a la suspensión del expediente hasta que recaiga una sentencia judicial firme.

Por otra parte, una queja a destacar dentro de este apartado de los derechos retributivos es la nº 1100978, a la que han quedado acumuladas otras nueve más con idéntico supuesto y pretensión.

Los autores de estas quejas planteaban, en su calidad de profesores de Enseñanza Secundaria de una Sección de un Instituto de la provincia de Alicante, que en el curso 2009-2010, al llegar a tener 12 unidades de ESO, habían pasado de Sección a Instituto independiente, en aplicación de la normativa vigente.

Ante dicha circunstancia, por la dirección del mencionado centro se habían propuesto 15 Jefaturas de Departamento y anulado las cuatro correspondientes a la calificación como Sección, y así se había tramitado ante la Conselleria. Ello había dado lugar a que,

tras la reclamación pertinente de los Jefes de Departamento nombrados por la dirección, se les abonase el complemento correspondiente desde julio de 2009 a mayo de 2010.

Posteriormente, por la unidad administrativa encargada de la materia, se advertía que, en el caso que nos ocupa, no se había producido el Decreto del Consell, imprescindible según la norma vigente, para la transformación de Sección en Instituto de Educación Secundaria independiente. En el Registro de centros docentes, la Sección mencionada continuaba como tal Sección y, por lo tanto, no le correspondían las 15 Jefaturas de Departamento.

En consecuencia, su abono se consideraba un error material por parte de la Administración y se había procedido a dictar las resoluciones correspondientes en las que se exigía a los interesados la devolución de las cuantías recibidas como complemento, consideradas como pagos indebidos.

Admitida la queja a trámite, y recibido el respectivo informe de la Administración y formuladas las alegaciones al mismo por las personas afectadas, procedimos a resolver la queja.

En esta resolución se partía de la consideración de la actuación administrativa como no suficientemente respetuosa con los derechos de las personas afectadas y se exponían, para su consideración ante la Conselleria de Educación, los argumentos en que dicha apreciación se basaba.

En dicha exposición se partía del concepto de error tanto de hecho como de derecho perfilado por una consolidada jurisprudencia. A partir de dicha jurisprudencia, observamos que, en el supuesto planteado, efectivamente, podía ser apreciada la comisión de ese error material que justificase la rectificación llevada a cabo por la Administración.

Sin embargo, y sentado lo anterior, la existencia de dicho error, que, como hemos dicho, justifica la rectificación operada, no ampara el total de decisiones que pudieran haberse adoptado, por cuanto que si, como fruto o a consecuencia de dicho error de hecho, se han realizado determinadas actuaciones, quienes las hubieran llevado a cabo no deben verse perjudicados, por cuanto, de lo contrario, nos encontraríamos ante actos constitutivos de enriquecimiento injusto.

Por tanto, y en relación con el objeto de la queja, previamente a la reclamación de la devolución en concepto de retribuciones indebidas, debe verificarse si, como consecuencia del error acaecido, las funciones de jefe de departamento se han desempeñado hasta la detección del citado error y, en tal supuesto, declararlas conformes y no indebidas, por cuanto, de lo contrario, se produciría un acto de injusticia material, pues al amparo del principio de confianza legítima, los autores de las quejas habían desempeñado unas funciones públicas y se verían perjudicados económicamente al tener que devolver unas retribuciones recibidas por unas funciones desempeñadas.

En consecuencia, recomendamos a la Conselleria de Educación que verifique si las funciones de jefe de departamento se han desempeñado y, en tal supuesto, declare las retribuciones percibidas como jefe de departamento como conformes y no indebidas, al constituir un acto de injusticia material el tener que proceder a la devolución de unas retribuciones económicas respecto de unas funciones o competencias que han sido desempeñadas.

Ante la aceptación de nuestra recomendación por parte de la citada Conselleria, acordamos el cierre y archivo de los expedientes de queja.

## **6. Derechos de asociación sindical, representación y negociación colectiva**

Dentro del apartado que tratamos, resulta destacable la queja nº 110568, por referirse al ámbito objetivo de la negociación colectiva, cuestión en la que la promulgación del Estatuto Básico del Empleo Público supuso una novedad importante respecto de la anterior legislación.

El autor de la queja se dirigió a la Institución manifestando que, en el mes de noviembre, se había reunido la mesa negociadora del Ayuntamiento de Vinaròs para tratar sobre la aprobación de la plantilla y la relación de puestos de trabajo de dicha Entidad.

No obstante lo anterior, ni en esa reunión, ni en ninguna otra, se había tratado el tema de la distribución del complemento de productividad, negándose hasta ese momento la Corporación municipal a someter dicha cuestión a la negociación colectiva.

Admitida a trámite la queja, y solicitado el informe de la Administración referida, por el Ayuntamiento de Vinaròs se comunica que, en agosto de 2010, el autor de la queja había solicitado, en una sesión de la Mesa de Negociación, que se revisasen los criterios de distribución del complemento de productividad.

Respecto al fondo de la cuestión planteada, el Ayuntamiento de Vinaròs comunica que en su opinión, según lo dispuesto por la disposición final cuarta del Estatuto Básico del Empleo Público, sigue vigente lo regulado en el Real Decreto 861/1986, sobre régimen de retribuciones de los funcionarios de la Administración Local, y que en dicha norma, las decisiones sobre la distribución del complemento de productividad corresponden a la esfera de autoorganización de la Administración, tratándose, por lo tanto, de una materia excluida de la negociación colectiva.

El autor de la queja formuló alegaciones al informe municipal, en las que mantenía su pretensión inicial y la solicitud de intervención de esta Institución en defensa del derecho colectivo de los funcionarios del Ayuntamiento de Vinaròs a la negociación colectiva.

Sometido a estudio el tema planteado, efectuamos al Ayuntamiento de Vinaròs las siguientes consideraciones:

1º Que la tesis mantenida por el Ayuntamiento no podía ser suscrita por esta Institución, toda vez que el Real Decreto aludido, sobre retribuciones de los funcionarios de Administración Local, había sido dictado para la aplicación, en dicho nivel de la Administración, de lo dispuesto por las normas sobre retribuciones contenidas en la Ley 30/1984 y estas normas habían sido expresamente derogadas por el Estatuto Básico del Empleo Público. A este razonamiento hay que añadir que el capítulo de dicho Estatuto dedicado a los derechos de los funcionarios, se encontraba plenamente en vigor prohibiendo la aplicación de toda norma que se opusiese a sus dictados, y ello, con más fuerza si cabe, desde la entrada en vigor de la Ley 10/2010, de 9 de Julio, de Ordenación y Gestión de la Función pública Valenciana.

2º Que en atención a todo lo anterior había que estar a lo dispuesto por el art. 37 del Estatuto Básico del Empleo Público en cuanto al ámbito objetivo de la negociación colectiva, resultando de dicha norma que quedan obligatoriamente sometidas a la negociación colectiva “la determinación y distribución de las retribuciones complementarias de los funcionarios”.

En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de Vinaròs la adopción las medidas necesarias para someter al proceso de negociación colectiva todas las decisiones sobre la determinación y aplicación de las retribuciones complementarias de los funcionarios de esa Corporación, incluido el denominado complemento de productividad.

Solicitado el informe sobre la aceptación de lo recomendado y la adopción de las medidas indicadas, el Ayuntamiento de Vinaròs remitió a esta Institución certificación del acuerdo adoptado por la Junta de Gobierno Local de aceptación de la recomendación y apertura del proceso correspondiente para la negociación colectiva sobre el complemento de productividad de los funcionarios de esa Corporación.

Ante dicha información, acordamos el cierre del expediente y el archivo de nuestras actuaciones en el supuesto planteado.

## **IX. SERVICIOS Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS ENTIDADES LOCALES**

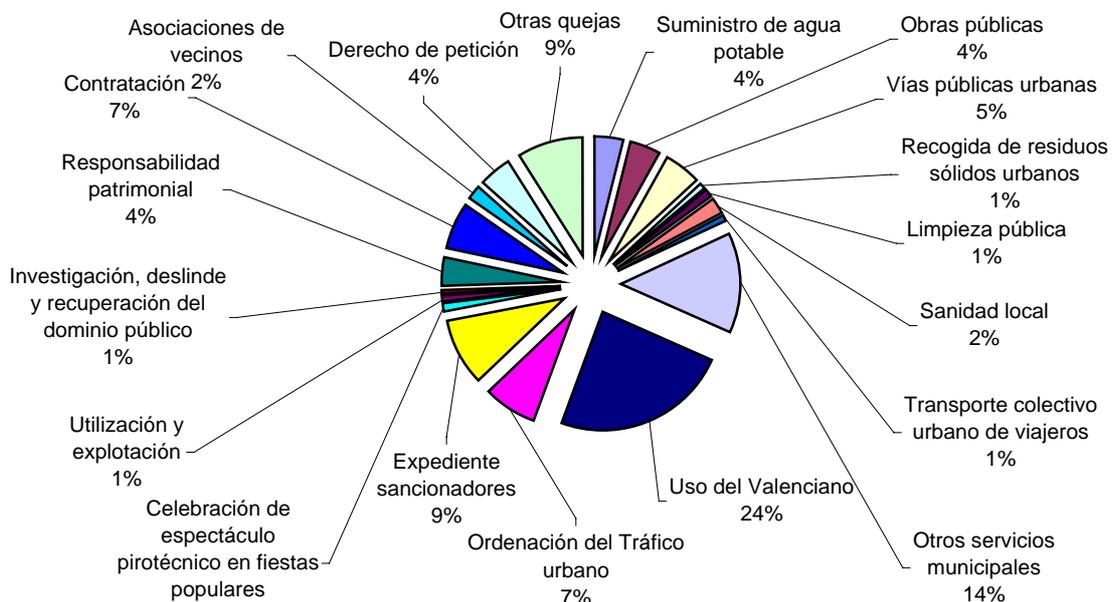
### **1. Introducción**

Las quejas formuladas por la ciudadanía sobre esta materia durante el 2011 ascienden a un total de 369.

Respecto a la evolución experimentada en los últimos años, en 2010 se presentaron un total de 338 quejas, frente a las 368 quejas presentadas en 2009 y las 325 quejas en 2008.

## 2. Servicios y Régimen Jurídico de las Entidades Locales en cifras

Área de Servicios y Régimen Jurídico	Quejas
Uso del Valenciano	88
Otros servicios municipales	50
Expediente sancionadores	33
Otras quejas	33
Ordenación del Tráfico urbano	27
Contratación	24
Vías públicas urbanas	18
Obras públicas	16
Derecho de petición	16
Suministro de agua potable	14
Responsabilidad patrimonial	14
Sanidad local	9
Asociaciones de vecinos	7
Celebración de espectáculo pirotécnico en fiestas populares	5
Limpieza pública	4
Recogida de residuos sólidos urbanos	3
Transporte colectivo urbano de viajeros	3
Utilización y explotación	3
Investigación, deslinde y recuperación del dominio público	2
<b>Total área de Servicios y Régimen Jurídico</b>	<b>369</b>



### **3. Servicios**

#### **3.1. Suministro de agua potable**

La promotora del expediente de queja nº090210 acudió a esta Institución manifestando que en su vivienda había disfrutado durante más de 30 años de dos tomas de agua, una de las cuales, la que no tenía contador, había sido suprimida sin previo aviso por el Ayuntamiento de Higueras. Asimismo, nos indicaba que, como consecuencia de unas obras que hizo el Ayuntamiento en dicha calle, cada vez que llueve se producen inundaciones en los bajos de su vivienda.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Higueras nos informó que, habiendo procedido a la renovación integral del primer tramo de esta calle en el pasado año 2007, se detectó por debajo de los contadores de la citada finca, una toma de agua sin contador proveniente de la red pública.

Se señalaba asimismo que esta toma no pertenecía a vivienda alguna, sino que entraba sin pasar por contador ni tener constancia en este Ayuntamiento de tener permiso para ello. En consecuencia, se procedió a la renovación de las acometidas de agua del referido tramo que contaban con autorización y contador, y se procedió a la retirada de la supuesta toma ilegal encontrada y que correspondía solamente al bajo de la vivienda.

En la fase de alegaciones al informe remitido a esta Institución por el Ayuntamiento, la autora de la queja insistió en sostener que la acometida suprimida era legal y que contaba con autorización municipal, aportando como prueba de ello un recibo firmado por el recaudador municipal en el año 1983 en el que aparece el pago de 1.000 pesetas en concepto de “fuente agua potable” y que la autora de la queja afirmaba que corresponden a las dos tomas de agua –500 pesetas cada una de ellas-.

En cuanto a la falta de aviso previo a la supresión de la toma de agua, el Ayuntamiento nada decía en su informe, por lo que resultaba razonable entender que no informó a la autora de la queja con anterioridad a la eliminación de la acometida de agua ni le concedió un trámite de audiencia previa para, en su caso, formular alegaciones y presentar los documentos oportunos con el objeto de evitar la indefensión de la interesada.

Por otra parte, en cuanto a las inundaciones que se producían en la planta baja de su vivienda cada vez que llueve y que parecen tener su origen en unas obras que realizó el Ayuntamiento en la calle, nada se dice ni se podía decir en el informe municipal remitido a esta Institución, puesto que este nuevo hecho había sido denunciado por la autora de la queja con posterioridad a dicho informe municipal.

Por ello, recomendamos al Ayuntamiento de Higueras que, previo cumplimiento de los requisitos legales oportunos, se repusiese la toma de agua suprimida, instalando el correspondiente contador y se adoptasen las medidas necesarias para evitar la

inundación de la planta baja de la vivienda que, al parecer, se producían desde la ejecución de las obras municipales en la calle donde se encuentra la misma.

La no aceptación por parte de la Administración de la recomendación emitida, determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, el autor de la queja nº 106253 nos relató que había presentado un escrito ante la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas (EPSAR) solicitando la devolución de parte del pago del canon de saneamiento, por entender que el pago del mismo resultaba improcedente, al ser debido a una fuga oculta el elevado consumo controlado por el aparato de medida o contador, lo que conllevaba que dicha circunstancia no constituyese el hecho imponible que ampara la exigencia del citado canon.

La EPSAR nos remitió un informe en el que se consideraba que no procedía dar un tratamiento diferenciado a la reclamación efectuada por el promotor de la queja, al entender que sí se había producido el hecho imponible del impuesto.

El autor de la queja presentó escrito de alegaciones, reiterando, por una parte, las inicialmente presentadas, y razonando, por otra parte, la improcedencia de su liquidación total, por obedecer el elevado consumo registrado por el aparato de medida o contador, a una fuga de agua que se había producido en la red de agua interior de la parcela y, por tanto, después del aparato de medida o contador, en el tramo que une dicho aparato de medida con la vivienda del autor de la queja.

De la documentación que nos fue remitida se desprendía que en la vivienda del autor de la queja tuvo lugar una fuga oculta de agua potable, en el tramo de la red interior que va desde la hornacina donde se encuentra ubicado el aparato de medida o contador hasta su vivienda.

Dicha constatación se desprendía igualmente de los propios registros que se recogen en la ficha de lectura, donde se puede constatar que el consumo puntual registrado en el periodo que se reclama, no se acomodaba con el promedio de consumos anteriores o posteriores a los efectuados y registrados en la referida vivienda.

Constatada la existencia de dicha fuga oculta, la cual había sido verificada por la propia compañía que gestiona el servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable, quedaba por verificar si dicho consumo podía considerarse como constitutivo del hecho imponible que se contempla en el artículo 20 de la Ley 2/1992, de 26 de marzo, de Saneamiento de aguas residuales de la Comunidad Valenciana.

Como es sabido, el referido precepto establece que constituye el hecho imponible del impuesto la producción de aguas residuales, manifestada a través del consumo de agua de cualquier procedencia; de dicha configuración legal se desprende que no todo el agua que pasa por el aparato de medida o contador necesariamente constituye hecho imponible del impuesto, sino que habida cuenta del principio de legalidad y tipicidad que rige en materia tributaria, es necesario que el agua que ha sido registrada por dicho

aparato de medida haya producido aguas residuales; por tanto, el factor de producción de agua residual es determinante para la realización del hecho imponible, y a sensu contrario, su no transformación o no producción en agua residual conllevaría que el hecho imponible del impuesto no tuviera lugar, y en tal sentido, que el impuesto no fuera exigible.

Por otro lado, verificar si se ha producido o no el hecho imponible del impuesto, es una cuestión que no alberga mayor complejidad, como tampoco debería albergar el verificar que sí se ha producido “una fuga oculta” en un tramo de red que discurre por la parcela del propietario, autor de la presente queja, antes de entrar en la vivienda, lugar éste, que es donde se genera o produce el agua residual.

Con la finalidad de explicar nuestra posición, consideramos oportuno señalar en la resolución emitida que tanto los Tribunales Superiores de Justicia, como el Tribunal Supremo, ante supuestos de fugas de agua, han determinado que los elevados consumos que traen causa de las mismas no pueden tener un tratamiento indiscriminado, siempre y cuando se trate de fugas ocultas y no exista responsabilidad alguna imputable al titular del consumo; de ahí que muchos servicios de aguas potables, contemplen un tratamiento discriminado para el supuesto de que se produzcan fugas ocultas de agua y la misma no sea imputable al titular del servicio, contemplando, para tal supuesto, una tarifa especial.

En consecuencia, recomendamos a la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas de la Comunidad Valenciana que procediese a revisar el presente expediente y, atendiendo a las consideraciones expuestas en la recomendación emitida, diese un tratamiento discriminatorio al autor de la queja, habida cuenta de que el elevado consumo facturado traía su causa, en parte, de una fuga oculta de la red de agua, no constitutivo del hecho imponible del impuesto. La no aceptación de la resolución emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Por otro lado, el autor de la queja nº 107913 se dirigió a esta Institución, en calidad de Presidente de una Agrupación de Interés Urbanístico, manifestando que, mediante escritos presentados con fecha 27 de marzo de 2009 y 8 de junio de 2010, había denunciado ante el Ayuntamiento de Elche el cobro indebido de una “tarifa doméstica” para el riego de los jardines públicos de una urbanización, cuando dicha tarifa debería haber sido la “industrial” o la “municipal”, exponiendo las razones justificativas de su pretensión y señalando que no había recibido ninguna contestación motivada hasta el momento.

Por su parte, en contestación a nuestro requerimiento de informe, el Ayuntamiento de Elche, nos indicaba que, según el art. 15 del Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua Potable (BOP 24/07/94): *“Se entenderá que el agua se contrata para uso industrial, con aplicación de la tarifa aprobada para este uso cuando el destino del agua sea fundamental para el abastecimiento de actividades comerciales, industriales y cualquier otra distinta del uso doméstico, de riego y de obras definido en el presente Reglamento (...).”*

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insistió en denunciar que todavía no habían sido resueltos, expresa y motivadamente, los escritos presentados con fecha 27 de marzo de 2009 y 8 de junio de 2010, por lo que no se había cumplido con la obligación legal de notificar la contestación, recogida en el art. 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Si bien esta Institución es consciente de la dificultad de contestar en plazo a todas las solicitudes y escritos que presentan los ciudadanos, en el caso que nos ocupaba, ya había transcurrido en exceso el plazo máximo general de tres meses para resolver ambos escritos.

En atención a ello, consideramos preciso recordar que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las solicitudes y escritos que presenten las personas contra sus resoluciones, 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 el mismo sentido, recordamos que el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que “es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE.”

En consecuencia, pusimos de relieve en la resolución emitida que el silencio administrativo es una práctica que genera en los ciudadanos una auténtica inseguridad jurídica e indefensión material (proscritas por los arts. 9.3 y 24.1 de la Constitución Española), y que obliga a los ciudadanos a acudir a la vía jurisdiccional para la resolución de sus conflictos, convirtiendo, por ello, en inoperante, la vía administrativa. Precisamente por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Por último, señalamos que el art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce el derecho de todos los ciudadanos a que las Administraciones Públicas traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable.

En el caso que nos ocupaba, la agrupación de interés urbanístico, en sus escritos de fecha 27 de marzo de 2009 y 8 de junio de 2010, exponían que el suministro de agua

potable contratado tenía como destino el riego de los jardines de la urbanización que pasarían a ser públicos desde el momento de su recepción por el Ayuntamiento. Si a partir de este momento, el Ayuntamiento se hace cargo del pago de la llamada “tarifa municipal”, la agrupación de interés urbanístico consideraba que, atendiendo al destino efectivo del agua consumida, que no es otro que el riego de un jardín público, esta misma “tarifa municipal” o, en su caso, la llamada “tarifa industrial” era la que deberían de haber pagado, y no, por el contrario, la “tarifa doméstica”, que es mucho más cara y que resulta improcedente teniendo en cuenta que el riego de un jardín destinado a ser público cuando lo recepcione el Ayuntamiento, en ningún caso puede entenderse como un uso doméstico.

El Ayuntamiento de Elche no aceptó nuestra recomendación consistente en dictar resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el autor de la queja en sus escritos de fecha 27 de marzo de 2009 y 8 de junio de 2010, valorando la improcedencia de aplicar la tarifa doméstica al riego de los jardines destinados por el planeamiento urbanístico a un uso público y general de los vecinos.

### 3.2. Vías públicas urbanas

La promotora del expediente de queja nº 107487 remitió escrito a esta Institución en el que manifestaba que, como consecuencia de las obras de reforma del casco antiguo del municipio de L’Orxa, se había alterado la rasante de la calle en donde se encuentra su vivienda; la alteración de dicha rasante había comportado que su vivienda hubiera quedado por debajo de la nueva rasante de la calle y, consecuencia de ello, era que cuando llueve, el agua inunda su vivienda; dicha situación había sido expuesta ante el Ayuntamiento competente, sin que, a fecha de presentar su queja, éste hubiera adoptado ninguna medida para subsanar la situación descrita.

A raíz de nuestra petición de información, el Ayuntamiento de L’Orxa, nos remitió informe y demás documentación justificativa de la actuación desarrollada.

Analizada la cuestión suscitada en el presente expediente, observamos que el mismo tenía por objeto, en primer lugar y esencialmente, el análisis del posible incumplimiento de la obligación de resolver que, ex artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, corresponde a las Administraciones públicas en el ámbito de cualquier clase de procedimiento administrativo.

En este sentido, resulta preciso recordar que la presentación de escritos por los ciudadanos deben, en todo caso, interpretarse como integrados en el ejercicio del Derecho de petición anteriormente analizado, generando en la Administración pública (de acuerdo con el artículo 11 de su normativa reguladora) la obligación de resolver de manera motivada la petición del ciudadano.

Por otro lado, respecto la cuestión de fondo que planteaba el presente expediente, 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: las lluvias torrenciales que se suelen producir, sobre todo, durante el otoño –fenómeno conocido como “gota fría”-, unido a las características físicas de los ríos y ramblas, cortos y con fuertes pendientes y desniveles, provocan impresionantes crecidas en un periodo de tiempo muy corto, que originan a su paso importantes desbordamientos.

Junto a estas causas medioambientales, la multiplicación de los efectos negativos de las inundaciones en nuestra Comunidad también viene provocada por la indebida realización de actividades urbanísticas y edificatorias en zonas inundables.

Aunque los fenómenos de la naturaleza son impredecibles con total exactitud en cuanto a sus extensión y efectos, esta Institución entiende 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 condiciones normales quizás no se produzcan inundaciones o filtraciones de agua procedentes de las lluvias acaecidas, tales condiciones normales en nuestra Comunidad Autónoma viene 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.

Por lo tanto, la alteración de la rasante llevada a cabo donde se encuentra la vivienda promotora de la queja debe ser corregida para evitar las inundaciones denunciadas.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de L’Orxa no aceptó las siguientes recomendaciones:

- 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 le hubieran planteado.
- Desarrollar cuanto antes las actuaciones necesarias para que dicha infraestructura pública respetase las rasantes iniciales para evitar las inundaciones denunciadas.

De otra parte, el titular del expediente de queja nº 1101093 nos expuso que, con fecha 3 de agosto de 2010, solicitó la notificación del acuerdo municipal por el que se modifican las rasantes de la calle Rincón de la Aldea de Rebollar en el municipio de Requena o, en su defecto, la incoación del oportuno expediente de restauración de la legalidad urbanística, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Por su parte, el Ayuntamiento de Requena nos remitió un informe elaborado por el Arquitecto Municipal en el que se indicaba que las obras a las que hacía referencia el interesado se ubicaban en una calle sin salida, la calle Rincón, en la que no existían aceras ni calzadas pavimentadas, estando el firme formado por tierras con vegetación.

En dicha vía, según se señalaba, se acometieron obras de mejora consistentes fundamentalmente en disponer una capa de zahorras compactadas previa limpieza y desbroce del terreno, así como obtención de rasantes adecuadas que permitiesen la evacuación de aguas pluviales. Con ello, no se trataba de obras públicas de urbanización completas (integrada o aislada) previstas por los planes, que requiriesen de proyecto de urbanización, sino de obras de mera reparación e introducción de mejoras ordinarias en obras o servicios ya existentes, sin alterar con ello el destino del suelo, que no requieren exposición al público.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insistió en denunciar que las referidas obras le habían perjudicado hasta el punto de impedir el acceso de vehículos a su inmueble, manifestando que el Ayuntamiento debía cumplir con su obligación de prestar los servicios públicos obligatorios que no existían, imponiendo, en su caso, las correspondientes contribuciones especiales.

Partiendo de estos hechos, destacamos, en primer lugar que, si bien es cierto que no resultaba preceptiva la exposición al público de los llamados “proyectos de obras ordinarios”, no lo era menos que nada impide al Ayuntamiento notificar a los vecinos afectados la ejecución de las obras para que puedan defender adecuadamente sus derechos o informar previamente sobre la voluntad de acometer dichas obras para suscitar la participación de las personas afectadas.

Por otra parte, esta Institución no podía dejar de recordar que la pavimentación de las vías públicas y el alcantarillado son servicios cuya prestación es obligatoria para el Excmo. Ayuntamiento de Requena, a tenor de lo preceptuado en el art. 26.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (en idénticos términos, el art. 34 a) de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana), y que resulta indispensable para garantizar el derecho a una vivienda digna (art. 47 de la Constitución Española y art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

En este sentido, recordamos que el art. 18.1.g) de la mencionada Ley 7/1985 dispone que los vecinos tienen derecho a “exigir” la prestación y, en su caso, el establecimiento de los correspondientes servicios públicos obligatorios, previa imposición, en su caso, de las correspondientes contribuciones especiales a los propietarios beneficiados.

En el caso que nos ocupaba, se habían ejecutado unas obras que, al parecer, perjudicaban al autor de la queja, puesto que, según afirmaba, antes de ejecutarse dichas obras, los vehículos podían acceder a su inmueble y ahora, después de las obras, ya no era posible.

Considerábamos, sobre la base de los anteriores razonamientos, que estos hechos podrían constituir, adicionalmente, un supuesto de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento anormal de la Administración (art. 106 CE 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).

Finalmente, señalamos en nuestra resolución que era preciso notar que el art. 54 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, dispone que las Entidades Locales responderán directamente de los daños y perjuicios causados a los particulares en sus bienes y derechos, como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos o de la actuación de sus autoridades, funcionarios, o agentes, en los términos establecidos en la legislación general sobre responsabilidad administrativa.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Requena no aceptó nuestra recomendación consistente en que adoptase todas las medidas necesarias para permitir el acceso de vehículos al inmueble del autor de la queja y prestar, lo antes posible, los servicios públicos obligatorios como la pavimentación de las vías públicas y el alcantarillado, a fin de proteger y hacer efectivo el derecho constitucional y estatutario, no a cualquier tipo de vivienda, sino a una vivienda digna.

Finalmente, el autor de la queja nº 105361, actuando en nombre y representación de una comunidad de vecinos, se dirigió a esta Institución manifestando que había solicitado al Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell la reparación del alcantarillado y los hundimientos en el pavimento que se habían producido por la fuga de aguas fecales, sin haber obtenido ningún resultado satisfactorio hasta el momento.

Con el objeto de contrastar estas alegaciones, solicitamos al Ayuntamiento que nos detallara las medidas municipales adoptadas para reparar el alcantarillado, evitar las fugas de aguas fecales y los hundimientos en el pavimento de la calle.

A raíz de nuestro requerimiento de información, el Ayuntamiento nos indicó que había pedido informe a la empresa encargada del mantenimiento del servicio de alcantarillado *“(...) para que, con posterioridad, por los servicios técnicos municipales se puedan determinar las medidas para su resolución (...)”*.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja reiteraba que los vecinos llevaban mucho tiempo esperando que el problema se solucionase y que temía que no se adoptasen las medidas necesarias con la rapidez necesaria.

En la resolución emitida, esta Institución valoró positivamente la buena predisposición anunciada por el Ayuntamiento para adoptar las medidas oportunas en punto a reparar el alcantarillado, evitar las fugas de aguas fecales y los hundimientos en el pavimento de la calle.

Ahora bien, también consideramos conveniente que la empresa encargada del servicio de alcantarillado emitiese cuanto antes el informe para evitar que se produjeran retrasos

indeseados en la adopción de las medidas necesarias para solucionar el problema denunciado.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell que impulsase el procedimiento que se estaba tramitando para reparar el alcantarillado, evitar las fugas de aguas fecales y los hundimientos en el pavimento de la calle.

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

### 3.3. Otros servicios locales

El promotor del expediente de queja nº 107923 nos expuso que se le habían cancelado los viajes de transporte que todavía no había utilizado con anterioridad al mes de mayo de 2010, y que, tras haber presentado reclamación tanto ante la Oficina del TAM (transporte metropolitano), como ante el Ayuntamiento de Alicante, dichas peticiones no habían sido estimadas.

Por su parte, el Ayuntamiento de Alicante nos informó que la “(...) *comisión de seguimiento del TAM propuso la ampliación del plazo de convivencia de la tarifa de 2009 junto con la de 2010 durante mayor tiempo que otros años, pero quitando la posibilidad de canjeo, es decir, abonando la diferencia entre las dos tarifas y actualizado el saldo (...) las tarifas adquiridas antes del 1 de enero de 2010 podrían seguir utilizándose sin sobrecargo ninguno, pero hasta el 31 de mayo de 2010, es decir, un periodo de convivencia de 5 meses. A partir de esa fecha, los bonos que quedaran sin gastar quedan anulados, sin posibilidad de canjeo ni reembolso. Estas medidas fueron debidamente anunciadas en medios de prensa local, oficinas de atención al cliente, web de la empresa explotadora, autobuses y tranvías del TAM, para conocimiento de los usuarios (...)*”.

A la hora de resolver el presente expediente de queja, consideramos oportuno destacar que, si bien es cierto que del expediente se desprendería que las actuaciones de modificación de las tarifas del servicio, las cuales vienen a constituir un precio público, y que, por ende, se encuentran sujetas al régimen jurídico que es de aplicación a los mismos, se habían llevado a cabo siguiendo un determinado procedimiento administrativo, también del mismo se apreciaba que tales actuaciones no venían amparadas en el Reglamento del servicio, y en tal sentido, el procedimiento seguido no sería el correctamente previsto en el Reglamento.

No hay que olvidar que el Reglamento del servicio es el instrumento que vincula a todas las partes: a la Administración como titular del servicio, al gestor del servicio y al usuario del servicio, y como tal, y en razón al supuesto que nos ocupa, el usuario del servicio debía conocer con anticipación cuáles serán los deberes y derechos del mismo, y de entre ellos, forma parte el precio público o tarifa que debe satisfacer, así como el régimen de vigencia y modificación del mismo, sin que el mismo pudiera depender de

las oscilaciones de cada momento, y menos aún con respecto al establecimiento de los periodos de convivencia de tarifas, que obedecía más a criterios de mera discrecionalidad no debidamente motivados.

Por otro lado, consideramos que nada afectaba al coste del servicio ni al equilibrio económico financiero del mismo, el mantener la vigencia de los bonos adquiridos y no utilizados, mediante un sistema de canje de los mismos, abonando la diferencia entre las dos tarifas, esto es, actualizando el precio del bono no utilizado al coste actual del servicio, y ello, con mayor razón cuando así de desprende del Reglamento del servicio,

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Alicante no aceptó nuestra recomendación consistente en que, de conformidad con el Reglamento del servicio de transporte urbano de viajeros, procediese a estimar la reclamación efectuada por el promotor de la queja, y en su consecuencia, se le canjeasen los bonos no utilizados abonando la diferencia entre las dos tarifas, esto es, actualizando el precio del bono no utilizado al coste actual del servicio.

De otra parte, el autor de la queja nº 107208 nos expuso que había presentado diversos escritos que afectaban a la situación de prestación de servicios de la aldea El Collado, dependiente del Ayuntamiento de Alpuente. Según nos indicaba, en dichos escritos se denunciaba la deficiente situación del sistema de recogida de residuos sólidos urbanos en dicha aldea y el estado de conservación del lugar público conocido como Fuente La Salud.

En relación con la primera cuestión, se señalaba que en la aldea sólo existían dos puntos de recogida de residuos, encontrándose instalados en los mismos sólo cinco contenedores. El interesado entendía que esta dotación resultaba insuficiente y se quejaba de la falta de un sistema de recogida selectiva de residuos.

En relación con el estado de conservación de la Fuente de la Salud, el interesado señalaba que el mismo se encontraba en una situación de total abandono que lo convertían en fuente de peligros (obstrucción y rotura de canalizaciones, balsa con agua estancada y sin vallado, techumbre de barbacoas en mal estado, etc). Según señalaba, el Ayuntamiento llevaba años sin realizar ninguna intervención en el mismo que mejorase sus condiciones.

En la comunicación remitida, el Ayuntamiento de Alpuente señalaba, entre otras cuestiones, que el municipio integra 10 aldeas “(...) *con sus consiguientes núcleos de población y, por tanto, 10 infraestructuras distintas de abastecimiento de aguas y depuración de aguas residuales, recogida de residuos, mantenimiento de parques y jardines, conservación de alumbrado público, etc. (...)*”, añadiendo que “ (...) *estas cifras reflejan un elevado coste de prestación de servicios mínimos y una grandísima escasez de recursos para su mantenimiento (...)*”.

En relación con el estado de conservación de la Fuente de la Salud, la Administración informaba que “(...) *puesto que no puede mantenerse, se pretende demoler tanto la*

*balsa como los paellers del entorno, prohibiéndose hasta entonces el acceso a dicho recinto para evitar cualquier accidente (...).”*

A la hora de resolver la queja del ciudadano, consideramos conveniente destacar que el presente expediente planteaba, en primer lugar, las condiciones de salubridad y seguridad que presenta la zona conocida como Fuente de la Salud. En relación con esta cuestión, los planes de la Administración de proceder al aseguramiento y cierre de esa zona entendemos que venían a dar solución a las inquietudes de seguridad manifestadas por el interesado en su escrito inicial de queja.

En segundo lugar, el expediente de queja planteaba las deficiencias que venían observándose por el interesado en la adecuada prestación de los servicios públicos cuya prestación correspondía a la Administración y, de manera especial, el servicio de recogida de residuos sólidos urbanos.

En este sentido, mientras que el ciudadano alegaba que, por ejemplo, la dotación y ubicación de los contenedores resultaba insuficiente para cubrir las necesidades de la población residente, la Administración, aunque reconocía este extremo, venía a alegar razones estacionales para explicar esta situación.

En relación con esta cuestión, resulta preciso recordar, como consta en los sucesivos informes anuales presentados por esta Institución ante Les Corts, no constituye función del Síndic de Greuges realizar una labor de control y suplantación de las actuaciones realizadas por las Entidades Locales en el ámbito de las potestades de autoorganización que les vienen reconocidas legalmente, como es el caso que nos ocupa.

En efecto, recordamos como en el ámbito de sus competencias, las Entidades Locales deben diseñar y poner en práctica, en orden a dar cumplimiento a sus funciones de recogida de residuos sólidos urbanos, un sistema de dotación y distribución de contenedores que, lógicamente, puede no parecer adecuado a quienes se vean afectados por el mismo. No obstante, éste no puede ser por sí mismo un argumento bastante como para justificar la aceptación de una solicitud de modificación del mismo, en la medida en la que con ello se afectaría a otros vecinos que, en buena lógica, podrían hacer valer el mismo tipo de argumento, convirtiendo en inviable el completo sistema de recogida de residuos sólidos urbanos.

No obstante ello, y dada la alta capacidad que presenta la dotación y colocación de contenedores para afectar las condiciones de salubridad en la que se desenvuelven los ciudadanos, entendemos que la dotación y colocación de contenedores en la vía pública destinados a acumular la basura hasta el momento de su recogida, debe ser objeto de un especial control por parte de las autoridades municipales, en aras a garantizar el correcto uso de estos dispositivos por parte de todos los ciudadanos.

En especial, esta obligación determina que las autoridades locales deben adoptar cuantos medios resulten precisos para garantizar que:

- la red de contenedores instalados en el municipio sea apto para dar servicio a los ciudadanos, absorbiendo todos los residuos que estos generen;
- se cumplan los horarios de depósito de la basura por parte de los usuarios;
- se controlen y, en su caso, se sancionen las conductas de quienes, en una muestra de poco civismo, depositen la basura fuera y junto a estos dispositivos y;
- para que, en caso de que ésta última circunstancia se produzca, se garantice la recogida y limpieza de los contenedores instalados y de sus inmediaciones.

Por ello, recordamos como estas medidas deben resultar especialmente intensas, en todo caso, en aquellas zonas en las que, como consecuencia de las denuncias cursadas por los vecinos, se tengan constancia fehaciente de la efectiva lesión que a las deseables condiciones de salubridad del entorno están produciendo estos dispositivos de recogida de residuos sólidos urbanos.

Finalmente, el Ayuntamiento de Alpuente aceptó nuestra recomendación de que adoptase cuantas medidas resultasen precisas para garantizar tanto la adecuada dotación y utilización de los contenedores destinados al almacenamiento de residuos sólidos por parte de los ciudadanos como, y en su caso, el adecuado estado de conservación de las condiciones de salubridad de los mismos, especialmente en los lugares donde existan denuncias de los ciudadanos al respecto y, en cualquier caso, en la aldea objeto del presente expediente.

Por otro lado, la autora de la queja nº 1109131 nos manifestaba que en la vivienda colindante a la suya, y a pesar de tratarse de un suelo urbano, se permitía, por el Ayuntamiento de Meliana, la existencia de un corral en el cual había de 2 a 10 caballos, con el correspondiente estiércol que se produce, lo que comportaba que del mismo se desprendiesen unos malos olores que hacían insoportable la vida en esa zona del municipio; según relataba la interesada, esta situación había sido denunciada ante la Administración municipal, sin que la misma hubiera adoptado ninguna medida al respecto.

El Ayuntamiento de Meliana nos remitió un informe señalando que el citado municipio, atendiendo a su condición de agrícola y ganadero, aprobó en el año 2004 una ordenanza municipal que admitía en el caso urbano la tenencia de animales de compañía, tales como aves, gatos, perros y caballos, siempre que, en este último caso, no fueran más de tres; y, respecto de la queja formulada, nos informaba que, comprobado el corral donde se encontraban los caballos objeto de denuncia, por el estado que presenta el mismo, no se había apreciado el incumplimiento de la citada ordenanza.

A la vista de los antecedentes de hecho descritos, estimamos oportuno señalar en nuestra resolución que 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”.*

Precisamente por ello, recordamos que 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*”.

Ahora bien, al mismo tiempo somos conscientes que la cuestión suscitada no se circunscribe únicamente al estado y, en su caso, deber de mantenimiento de los terrenos, construcciones y edificaciones, sino también a la cuestión de sí dentro de un suelo urbano y consolidado como tal, en donde los usos permitidos son los previstos por el plan -residencial, industrial, terciario y dotacional-, cabe la existencia de una instalación de carácter agropecuario, como es la estancia de un corral, que por su carácter rural queda excluido como adecuado o permitido dentro del suelo urbano.

En consecuencia, tratándose de un suelo urbano, consideramos que no resulta compatible con el mismo la autorización en dicha clase de suelo del uso agropecuario, que pueda legitimar la existencia del corral objeto de la presenta queja, por cuanto ello es contrario a los usos propios del suelo urbano; esto es, a la calificación urbanística del mismo, que excluye por su propia naturaleza las actividades e instalaciones propias y connaturales del suelo rural.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Meliana no aceptó nuestra recomendación consistente en que adoptase las medidas pertinentes para excluir del suelo urbano las actividades e instalaciones que son propias del suelo rústico, y que en la queja que nos ocupaba, se concretaba en la autorización de un corral en el suelo urbano consolidado.

Por otra parte, el autor de la queja nº 107523 nos significaba que hacía más de 10 años que sus viviendas contaban con la licencia de primera ocupación otorgada por el Ayuntamiento de Denia, y que, por el contrario, no existía alumbrado público en el tramo de calle donde se encuentran las mismas. Según nos relataban, habían solicitado reiteradamente al Ayuntamiento la prestación de este servicio público obligatorio, sin haber obtenido ningún resultado satisfactorio hasta el momento.

En contestación a nuestra petición de informe, el Ayuntamiento de Denia nos indica, a través de la ingeniera municipal, que no existe instalación de alumbrado público y, consultada la brigada municipal de electricistas, estos informaban que no había habido nunca.

Asimismo, se señala que existe una urbanización en fase de ejecución cuyo proyecto comprende la instalación de alumbrado público en la calle en la que recae la parte trasera de la urbanización. No obstante, la citada instalación no se encuentra en marcha, puesto que dispone de una serie de deficiencias que, hasta el momento, no han sido subsanadas.

Asimismo, el Ayuntamiento de Denia nos dice que tendrá en cuenta la petición para que, en la medida de la disponibilidad presupuestaria, se pueda ir acometiendo la instalación de alumbrado en las zonas que no son casco urbano.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que lleva más de 10 años esperando desde que el propio Ayuntamiento les concedió la licencia de primera ocupación y que durante todo este tiempo habían estado abonando puntualmente el impuesto sobre bienes inmuebles, sin tener alumbrado público.

Partiendo de estos hechos, esta Institución, valora muy positivamente el esfuerzo municipal consistente en que *“(...) este año se han destinado más de medio millón de euros en la instalación de farolas en el Montgó, otra zona que carecía de iluminación desde hace años y que se está haciendo un importante esfuerzo para instalar luminarias de bajo consumo para adaptarnos a la normativa (...)”*

No obstante lo anterior, esta Institución no puede dejar de recordar que el alumbrado público es un servicio cuya prestación es obligatoria para el Ayuntamiento de Denia, a tenor de lo preceptuado en el art. 26.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y que resulta indispensable para garantizar el derecho a una vivienda digna (art. 47 de la Constitución Española y art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Asimismo, destacamos que el art. 18.1.g) de la mencionada Ley 7/1985 dispone que los vecinos tienen derecho a “exigir” la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio, como sucede en este caso.

Esta Institución considera, en base a lo anterior, que las limitaciones presupuestarias no debían servir de excusa para dilatar indefinidamente la prestación de los servicios públicos a los que está obligado legalmente un Ayuntamiento; en este caso, consideramos que había transcurrido tiempo más que suficiente --10 años desde el otorgamiento de la licencia de primera ocupación-- 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, los cuales, por otra parte, estaban pagando un elevado impuesto sobre bienes inmuebles (IBI) en una calle que carecía absolutamente de alumbrado público y que, por tanto, no tenía la categoría por la que los vecinos estaban abonando el IBI.

Por último, la falta de prestación municipal de un servicio obligatorio como el alumbrado público podría originar la responsabilidad patrimonial por funcionamiento anormal del Excmo. Ayuntamiento de Denia (art. 106. 2 de la Constitución y art. 139 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, Procedimiento Administrativo Común), con la consiguiente obligación municipal de indemnizar los daños y perjuicios que se le pudieran irrogar a cualquier persona o vehículo como consecuencia de la inexistente prestación de este servicio público obligatorio.

Por ello, recomendamos al Ayuntamiento de Denia que, teniendo en cuenta que habían transcurrido más de 10 años desde el otorgamiento de la licencia de primera ocupación, adoptase las medidas necesarias para lograr, lo antes posible, la prestación efectiva del servicio de alumbrado público.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación sobre la aceptación o el rechazo de nuestra recomendación.

Finalmente, para concluir con este epígrafe, el autor de la queja nº 1109653 se dirigió a esta Institución manifestando su disconformidad con que se permitiera la caza con armas en la Sierra de Santa Pola durante la etapa estival, ya que, a su juicio, la caza con armas sólo estaba permitida a partir del mes de octubre.

Por su parte, el Ayuntamiento de Santa Pola nos remite una copia de la Orden 1/2011, de 1 de julio, de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, por la que se fijan los períodos hábiles de caza y se establecen las vedas especiales para la temporada 2011-2012 en la Comunitat Valenciana.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insistió en denunciar que se había permitido cazar con armas fuera del período autorizado por la Conselleria y que ello había supuesto un grave peligro para los restantes usuarios de la Sierra de Santa Pola, solicitando que se depurasen las correspondientes responsabilidades y que se adoptasen medidas para evitar que estos hechos se repitiesen en el futuro.

Y como prueba de ello, nos presentó una fotocopia de una fotografía, en la que aparecía un cartel con el logotipo del Ayuntamiento de Santa Pola, con el siguiente contenido: “Atención. Temporada de caza: días 10-17-24 de julio, de 8 a 11 horas. “Peligro”.

El autor de la queja consideraba que la presencia del logotipo municipal en dicho cartel junto con la advertencia de “peligro”, constituían indicios suficientes para concluir que el Ayuntamiento había permitido la utilización de armas fuera del período legalmente establecido por la Conselleria en aquella Orden 1/2011.

A la hora de resolver el presente expediente de queja, esta Institución puso de manifiesto la carencia de pruebas suficientes para conocer si, efectivamente, la advertencia de “peligro” se refería al uso de armas o al empleo de otros instrumentos o a otras razones distintas.

Por otra parte, destacamos que tampoco se había demostrado la efectiva utilización de armas para cazar en la Sierra de Santa Pola fuera de los períodos autorizados por la Consellería. No se había aportado ninguna declaración testifical de alguien que hubiera presenciado directamente los hechos ni tampoco constaba la existencia de algún informe, atestado o diligencia suscrito por algún agente de la autoridad.

En este sentido, destacamos que cualquier persona podía presentar una denuncia ante la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana sí había presenciado directamente el uso de armas durante los períodos en que su utilización está prohibida.

Así las cosas, los arts. 57 y 69 de la Ley 13/2004, de 27 de diciembre, de Caza de la Comunitat Valenciana, disponen que la vulneración por acción u omisión voluntaria de las prescripciones contenidas en la Ley de Caza tendrá la consideración de infracción administrativa y motivará, previa instrucción del oportuno expediente administrativo, la imposición de sanciones a sus responsables, todo ello con independencia de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que pudieran incurrir los infractores, atribuyendo la competencia para iniciar y resolver el procedimiento sancionador a la actual Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

El Ayuntamiento de Santa Pola aceptó nuestra recomendación de que extremase los esfuerzos para garantizar en todo momento la seguridad de las personas usuarias de la Sierra de Santa Pola, velando por el cumplimiento y respeto de los períodos hábiles de caza en sus distintas modalidades, autorizados por la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana.

#### **4. Ordenación y control del tráfico urbano**

##### **4.1. Ordenación del tráfico urbano**

El promotor del expediente de queja nº 100478 nos expuso que, en abril de 2005, su esposa vendió un local y que, a pesar de haber transmitido el inmueble, los recibos de las tasas de vado seguían viniendo a nombre de su esposa. Debido a lo anterior, el autor de la queja preguntó en el Departamento Municipal de Vados que debían hacer para cambiar el nombre del propietario, obteniendo por respuesta que debían pagar una tasa para realizar el cambio de titularidad.

Según el interesado, el actual propietario pagó las tasas de cambio de titularidad del local; aún así, los recibos continuaban viniendo a nombre de su esposa. Por ello, solicitaron información al Departamento de Vados nuevamente y les informaron que no encontraban al actual propietario, por lo que las tasas habían caducado y, por ello, tenía que seguir pagándolas su esposa.

El autor de la queja indicaba que no podía dejar de pagar las tasas del vado, porque les habían dicho que tendrían que hacer obra para reponer la acera a su estado anterior y pagar una fianza de obras y no estaba dispuesto a soportar más gastos por un inmueble del que ya no eran titulares.

El Ayuntamiento de Alicante nos dice que el servicio técnico informó favorablemente el 18 de junio de 2008 la petición efectuada, a excepción de la anchura de la puerta de acceso, que debía ser ampliada de 2,20 hasta 2,70 metros de hueco libre. Dicho informe

traía causa de que la Ordenanza reguladora de la entrada y salida de vehículos a inmuebles urbanos desde la vía pública dispone -en su artículo 7 apartado 5- que los cambios de titularidad de las autorizaciones concedidas pueden ser otorgadas siempre que se mantengan las condiciones y circunstancias que sirvieron de base para conceder la anterior autorización, estableciendo en este sentido el artículo 6 de la misma que la anchura de entrada y salida en todos los casos, tanto en vados temporales como en vados permanentes, exigirá que el hueco de entrada o salida de vehículos en la alineación de la fachada del inmueble urbano disponga de, al menos 2,70 metros de anchura libre, si bien excepcionalmente, dicha anchura del hueco referido podrá ser inferior a la establecida cuando la solicitud se efectúe para garajes con acceso a través de montacargas.

El Ayuntamiento informa que, habida cuenta de que no concurría dicha anchura de hueco, a fecha del informe no se había realizado el cambio de titularidad del vado, por no reunir los requisitos exigidos en la Ordenanza.

El promotor de la queja presentó escrito de alegaciones, reiterando, por una parte, lo manifestado en su escrito inicial de queja y haciendo hincapié, por otra, en que las dimensiones del hueco de anchura no habían sido alteradas o reducidas, en relación con la licencia o autorización de vado inicialmente otorgada.

Nos encontramos en este caso ante el otorgamiento de autorizaciones de limitaciones del espacio público, las cuales, por su propia naturaleza, no son de carácter reglado sino discrecional, donde la Administración, ponderando el interés público general y el interés particular potestativamente y discrecionalmente, puede autorizar o no autorizar, de conformidad con dicha ponderación, la autorización solicitada.

Dicha naturaleza jurídica conlleva que las autorizaciones otorgadas no lo sean por tiempo indefinido sino que pueden estar sujetas a término e igualmente condicionadas, incluso sujetas a reserva de revocación si concurren las circunstancias que pudieran preverse en su otorgamiento para la activación de la misma.

En este sentido, destacamos que, dentro de dicho marco jurídico, y en tanto se mantengan las mismas condiciones y circunstancias que motivaron su otorgamiento, las licencias y autorizaciones son trasmisibles, tal cual se desprende del artículo 13 del Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales.

En el supuesto que nos ocupa, el problema planteado no recae en la transmisibilidad de la licencia o autorización de vado en sí mismo considerada, sino en el entendimiento de que la Administración municipal consideraba que existe una diferencia de anchura del hueco real en relación con el exigido y contemplado en la ordenanza, que imposibilita su otorgamiento.

Al respecto entendemos que la propia ordenanza contempla que los cambios de titularidad de las autorizaciones concedidas pueden ser otorgadas siempre que se mantengan las condiciones y circunstancias que sirvieron de base para conceder la

anterior autorización y, en tal sentido, había de estarse a las que eran vigentes en su momento en función de la regulación, siempre que ésta no hubiere sido modificada.

Partiendo de esta consideración, entendemos que si cuando fue otorgada la autorización de vado cuya transmisión se había solicitado, la ordenanza en vigor era la misma que en el momento en que se había solicitado dicha transmisión, y si en relación con dicha ordenanza se otorgó la citada autorización de vado para un hueco de anchura de 2,30 m., habida cuenta que se trataba únicamente de permitir el acceso al mismo de motocicletas, nada obstaba, según entendía esta Institución, el permitir la transmisión de dicho vado, manteniendo las mismas circunstancias, incluso, si fuera necesario, estableciendo en su transmisión la condición de que la misma fuera para permitir el acceso de motocicletas.

Sin embargo, el Ayuntamiento de Alicante no aceptó nuestra recomendación de que, habida cuenta que se trataba únicamente de autorizar el acceso de motocicletas, no se apreciaba la concurrencia de obstáculos para permitir la transmisión de la autorización de dicho vado, en análogas circunstancias a su otorgamiento inicial, estableciendo, si fuera necesario, en su transmisión, la condición de que la misma fuera para permitir el acceso de motocicletas.

Por otro lado, el titular del expediente de queja nº 107989 nos expuso que había denunciado con reiteración ante el Ayuntamiento de Valencia las molestias que injustamente padecían los vecinos de las calles Literato Azorín y Cuba por la constante existencia de vehículos aparcados en doble y triple fila, que depositan mercancía en la vía pública y que impiden el tránsito de los peatones (falta de visibilidad en cruces y pasos de cebra), generando, además, una insoportable contaminación acústica que supera los límites legales máximos.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos informe al Ayuntamiento de Valencia, quien nos indica, entre otras cuestiones, que en dicha zona se procede a la denuncia de vehículos cuando se observa la comisión de infracciones, incluso en ocasiones, se lleva a efecto su retirada.

Así, se informa que se denuncia tanto el estacionamiento en doble fila como en zona de carga y descarga. A título de ejemplo se señalaba, que a lo largo de este año, se habían denunciado en la Calle Cuba por estacionar en zona de carga y descarga 80 vehículos, de los que habían sido retirados 10, y por doble fila, se habían denunciado 38 vehículos, y habían sido retirados también 10. En la Calle Literato Azorín por estacionar en zona de carga y descarga se habían denunciado 39 vehículos y habían sido retirados 13 con la grúa, y por doble fila, se habían denunciado 164 vehículos, de los que 6 se habían retirado.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insistió en denunciar que, a pesar de las sanciones impuestas por los agentes de la policía local, la situación existente en la zona no había mejorado, por lo que interesaba que el Ayuntamiento pusiese en práctica *“(...) cualquiera de los métodos que con éxito se vienen ensayando*

*en otras zonas comerciales de Valencia: la reurbanización de aceras para limitar la calzada al paso de los vehículos sin opción para la doble fila, la instauración de zona reguladora azul o naranja, con el apoyo de parquímetros y controladores a pie de calle o la presencia cautelara de los agentes en patrulla como sucede en las inmediaciones del Mercado Central, zona de tiendas de la Calle Colón o mercadillos callejeros (...).”*

Puestos a resolver el presente expediente de queja, y partiendo de estos hechos, estimamos que no es discutible el hecho de que el tráfico de vehículos y su estacionamiento incontrolado tiene un impacto significativo en el medio ambiente y en la salud de las personas que viven en las ciudades (art. 43 y 45 de la Constitución Española), así como en la calidad de vida global en las mismas, y que el ruido en las zonas urbanas es también un problema grave y con tendencia al alza, que produce grandes molestias y tiene un efecto negativo sobre el sueño y la calidad de vida de las personas.

En consecuencia, destacamos que la responsabilidad de conseguir un medio ambiente urbano sostenible y sano reside en los poderes públicos y también en los propios ciudadanos, ya que las opciones y comportamientos individuales influyen mucho en el éxito de cualquier proyecto local o marco de acción, de manera que la falta de una conciencia pública sobre las consecuencias medioambientales de las acciones individuales representa a veces una barrera considerable que dificulta un planteamiento más sostenible.

La sensibilización del público y la modificación de los comportamientos son elementos importantes de toda estrategia para un medio ambiente urbano sano y de alta calidad.

Por ello, insistimos en que las estrategias de los municipios no sólo deben lograr la participación del público, sino también incluir actividades que puedan fomentar modificaciones del comportamiento de las personas que viven en las ciudades.

A la vista de estas consideraciones, el Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación consistente en que, sin perjuicio de mantener la vigilancia policial con el objeto de sancionar las infracciones de tráfico que se cometan, se analizaran y estudiaran en profundidad otras posibles medidas, con la participación de los vecinos y comerciantes, para lograr un medio urbano sano y de alta calidad en la zona.

De otro lado, la negativa del Ayuntamiento de Benicarló a conceder una tarjeta de entrada en la zona peatonal del casco antiguo donde se encuentra su vivienda, constituye el objeto de la queja nº 109488, en la que su autor consideraba que la normativa municipal era discriminatoria e injustificada.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, solicitamos al Ayuntamiento de Benicarló un informe sobre los motivos que justificaban la normativa reguladora de las tarjetas de entrada a la zona peatonal, con indicación de la fecha de aprobación y publicación oficial de dicha normativa.

En contestación a nuestra petición de informe, el Ayuntamiento nos indica que no existe un acuerdo de la Corporación aprobando la normativa reguladora de las tarjetas de entrada a la zona peatonal, sino un acuerdo entre los vecinos convocados al efecto y la Concejalía de Policía, y que el autor de la queja no estaba empadronado en la zona, ni tenía garaje o comercio alguno.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que, como propietario de una vivienda en el centro, quería tener las mismas condiciones de acceso “(...) *que los propietarios que disponen de cédula de habitabilidad, de contratos de suministro de agua y electricidad y que pagan el impuesto de bienes inmuebles, la tasa de basuras (...)*”.

Partiendo de estos antecedentes, consideramos necesario recordar que el art. 7 del RDL 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, atribuye a los Municipios las competencias de “(...) *la ordenación y el control del tráfico en las vías urbanas de su titularidad, así como su vigilancia por medio de agentes propios, la denuncia de las infracciones que se cometan en dichas vías y la sanción de las mismas cuando no esté expresamente atribuida a otra Administración (...)*”, así como “(...) *la regulación mediante Ordenanza Municipal de Circulación de los usos de las vías urbanas (...)*”.

Aplicando esta normativa al caso que nos ocupa, consideramos que el acuerdo entre los vecinos y la Concejalía de Policía no puede sustituir o suplir la necesidad de aprobar una ordenanza municipal en la que se recojan los requisitos necesarios para obtener la tarjeta de entrada en la zona peatonal del casco antiguo, siguiendo el procedimiento establecido en el art. 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (aprobación inicial por el Pleno, información pública y audiencia a los interesados por el plazo mínimo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencias, y resolución de todas las reclamaciones y sugerencias presentadas dentro del plazo y aprobación definitiva por el Pleno).

Es precisamente durante la tramitación del procedimiento, y en función de las alegaciones que se presenten durante el periodo de información al público, cuando se podrá valorar por los servicios técnicos municipales la posibilidad de obtener la tarjeta de entrada en la zona peatonal del casco antiguo por parte de los propietarios de las viviendas situadas en dicha zona con independencia del lugar de su empadronamiento.

El Ayuntamiento de Benicarló no aceptó nuestra recomendación en orden a que iniciase el procedimiento de elaboración y aprobación de la ordenanza municipal reguladora de la tarjeta de entrada en la zona peatonal del casco antiguo, valorando la posibilidad de extender la obtención de la misma por parte de los propietarios de las viviendas situadas en dicha zona con independencia del lugar de su empadronamiento.

Por último, el autor de la queja nº 1109618, en calidad de presidente de una comunidad de propietarios, se dirigió a esta Institución manifestando los problemas que padecían los vecinos de una calle del municipio de Nàquera, debido a las complicadas maniobras que tienen que realizar con sus vehículos para acceder a las viviendas, como consecuencia del sentido único de circulación de la calle.

Por su parte, el Ayuntamiento de Nàquera nos expuso, entre otras cuestiones, que “(...) en fecha 9 de agosto de 2011 se realizó una reunión entre los vecinos de la referida calle y el concejal de Urbanismo para dar solución al problema planteado, llegando a las siguientes conclusiones:

- *Se mantiene el sentido único en estas dos calles, por ser la mejor opción que regula el tráfico en esta zona.*
- *Se colocarán dos espejos para mejorar la visibilidad a la altura de los números 15ª y 19 de la calle Francisco Tomás y Valiente.*
- *Se propone reordenar las plazas de aparcamiento, describiendo un zig-zag a lo largo de toda esta calle (hasta el número 15) como medida disuasoria a los excesos de velocidad.*
- *Ante el problema de acceso de vehículos de gran tamaño y posterior salida al espacio común de los vecinos de donde surgen todas las quejas, se propone que, hasta que técnicamente se pueda dar solución, cuando éstos vehículos tengan que acudir, se llamará a la Policía Municipal por parte de los vecinos para que éstos acudan y puedan regular el tráfico para facilitar la salida de estos vehículos de gran tamaño.*
- *Desde la oficina técnica, se tratará de buscar una solución técnica que permita mejorar el acceso a la zona común de estos vecinos para dar solución lo antes posible a este problema (...)*”.

En la fase de alegaciones a este informe municipal, el autor de la queja nos acompaña un plano que recoge su propuesta de reorganización del tráfico en las referidas calles, indicando que el propio Ayuntamiento “incluso reconoce como viable”, destacando las mejoras de dicha propuesta:

- “- *Reducción real de velocidad y aumento de precaución del conductor en ambas calles.*
- *Reducción del número de vehículos circulantes al redistribuir su paso y acceso.*
- *No precisa su reordenación en zig-zag.*
- *Permite al Consistorio el estudio con tranquilidad y temporalidad necesaria de solución definitiva sin causar agravio*”.

En este contexto, el Ayuntamiento de Nàquera nos detalla las medidas consensuadas con los vecinos para solucionar el problema denunciado, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 7 del Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, que atribuye a los municipios la ordenación y el control del tráfico en las vías urbanas de su titularidad.

En el caso que nos ocupa, el autor de la queja también ha efectuado una propuesta de reordenación del tráfico de las calles para que la misma fuera considerada por los servicios técnicos municipales con el objeto de poner en práctica las medidas que se estimasen más convenientes.

Consideramos que la importancia de garantizar la seguridad e integridad física de los usuarios de las referidas calles, obliga al Ayuntamiento a implantar las medidas anunciadas con la mayor rapidez posible.

Asimismo, expresamos nuestra satisfacción porque el Ayuntamiento de Nàquera hubiera permitido la participación de los vecinos afectados en la búsqueda de la mejor solución posible, cumpliendo con el objetivo recogido en el art. 2.2, apartado e), de la Ley 6/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de Movilidad de la Comunidad Valenciana, a saber: *“La participación de la sociedad en la toma de decisiones que afecten a la movilidad de las personas y de las mercancías”*.

Finalmente, el Ayuntamiento de Nàquera aceptó nuestra recomendación de que impulsase la implantación efectiva de todas las medidas que se estimen necesarias para garantizar al máximo la seguridad vial de la zona y evitar posibles daños a los usuarios de la calle Francisco Tomás y Valiente.

#### 4.2. Expedientes sancionadores

La promotora del expediente de queja nº 100478 nos relató que padece una discapacidad del 44% y que encontrándose en Valencia, en la Plaza de la Reina, nº 8, (a las 16:35), fue denunciada por estacionar en una zona de carga y descarga.

La autora de la queja señalaba que, en virtud de la Ordenanza de Circulación del Ayuntamiento de Valencia, a las personas que padezcan una movilidad reducida, se les permitirá estacionar por un tiempo determinado y siempre que no obstaculicen el tráfico rodado. En base a esta normativa, decidió estacionar su vehículo, señalizado con la correspondiente tarjeta de estacionamiento de discapacitada con movilidad reducida, no permaneciendo más de 10 minutos en el aparcamiento de carga y descarga.

En la comunicación remitida a raíz de nuestro requerimiento de información, el Ayuntamiento de Valencia nos indica, esencialmente, que la sanción impuesta encuentra su fundamento en el art. 7.2 de la Ordenanza de Circulación del Ayuntamiento de Valencia y en el art. 39.2 del Real Decreto 339/1900.

De acuerdo con el primero, en las plazas de uso general está permitido el aparcamiento “(...) siempre que no se entorpezca gravemente la circulación, no pudiendo efectuarse en ningún caso la detención del vehículo en los supuestos establecidos en el artículo 39 del Real Decreto 339/1990 (...)”. Por su parte, este precepto señala que “(...) queda prohibido estacionar el vehículo en los siguientes casos: (...) c) En zonas señalizadas de carga y descarga (...)”.

En base a dichos preceptos, el Ayuntamiento de Valencia entiende correctamente impuesta la sanción, si bien nos comunica que la interesada había presentado un pliego de descargo y que se estaba en proceso de resolver dichas alegaciones.

A la hora de resolver el expediente de queja, estimamos oportuno recordar que, 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, este colectivo constituye un sector de población heterogéneo, pero todas estas personas tienen en común que, en mayor o menor medida, precisan garantías suplementarias para vivir con plenitud de derechos o para participar en igualdad de condiciones en la vida económica, social y cultural.

Del mismo modo, es preciso destacar que la Constitución Española reconoce en su art. 14 la igualdad ante la Ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna.

A su vez, el art. 9.2 de nuestra Norma Fundamental establece que corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que dificulten o impidan su plenitud y facilitando su participación en la vida política, cultural y social. Asimismo, el art. 10 de la Constitución establece que la dignidad de la persona constituye el fundamento del orden político y la paz social. En congruencia con estos preceptos, el propio texto constitucional, en su art. 49, refiriéndose a las personas con discapacidad, ordena a los poderes públicos que presten la atención especializada que requieran y el amparo especial para el disfrute de los derechos.

En relación con la concreta materia que centra el presente expediente de queja, normativa sobre estacionamiento de vehículos ocupados por personas con discapacidad, resulta inexcusable hacer referencia al art. 15 de la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación, que es claro a la hora de establecer lo siguiente:

*“(...) al objeto de que las personas con discapacidad que lo necesiten puedan estacionar su vehículo sin verse obligados a efectuar largos desplazamientos, los Ayuntamientos deberán aprobar normativas que faciliten dichas actuaciones.*

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

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

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

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

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

En el presente asunto, se plantean las actuaciones realizadas para facilitar al colectivo de personas discapacitadas la accesibilidad al medio social en condiciones de pleno disfrute a través de las adaptaciones que requiere la normativa general sobre estacionamiento de vehículos.

Resulta evidente, en efecto, que la generalización del automóvil como medio de transporte por antonomasia y las dificultades que todos los conductores encuentran para estacionar en las grandes ciudades, pero especialmente las personas discapacitadas, hacen necesaria una actuación específica en este ámbito, estableciendo autorizaciones para que estas personas puedan estacionar, siempre que no se derive de ello un peligro o entorpecimiento del tráfico rodado, en lugares cercanos a su punto de destino, evitando de este modo, largos y costosos desplazamientos.

De la lectura del informe de la Administración, se deduce que el art. 7.2 de la Ordenanza de Circulación del Ayuntamiento de Valencia establece que el estacionamiento estaba permitido siempre que no se entorpeciese gravemente la circulación, no pudiendo efectuarse en ningún caso la detención del vehículo en los supuestos establecidos en el art. 39 del Real Decreto 339/1990.

Se deduce, de esta forma, que la Ordenanza Municipal, a pesar de acoger una norma específica sobre el estacionamiento de vehículos ocupados por personas con discapacidad, no le otorgaba la misma extensión que le concede la citada Ley 1/1998 de la Generalitat Valenciana en cuanto al contenido mínimo, al someterlo aquella a los límites generales marcados por el artículo 39 del Real Decreto 339/1990.

Estos límites implican vaciar prácticamente de contenido la norma específica de autorización de aparcamiento para vehículos ocupados por personas con discapacidad y, con ello, se produce la frustración de los fines que la alimentan, centrados en la labor de facilitar el estacionamiento en un lugar próximo al punto de destino.

En conclusión pues, esta Institución entiende que, a pesar de que la Ordenanza mencionada realiza una adaptación de las normas de estacionamiento para el caso de vehículos ocupados por personas con discapacidad, la misma no recoge el contenido mínimo que debería tener a la vista de lo prescrito en la ya reiteradamente citada Ley 1/1998, de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Valencia no aceptó nuestra recomendación de que analizase la oportunidad de modificar la normativa municipal reguladora del estacionamiento de vehículos ocupados por personas con discapacidad, introduciendo en la misma los contenidos mínimos marcados por la Ley 1/1998 de 5 de mayo, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación, tendentes a facilitar el aparcamiento de dichos vehículos en lugares cercanos a su punto de destino.

Similar problemática planteaba el expediente de queja nº 1101366, tramitado con el Ayuntamiento de Castellón de la Plana, el cual fue resuelto partiendo de las mismas consideraciones y argumentos recientemente expuestos.

En dicho expediente, su promotora nos comunicaba que habiendo dejado el coche estacionado en una parte sobre la acera, pero en ningún momento ocasionando trastorno alguno para personas ni coches, por causas mayores, dado que su padre padece una minusvalía y constando acreditada esta situación en la parte delantera del coche mediante la tarjeta correspondiente, cuando bajó de dejar a su padre resultó que el coche se lo había llevado la grúa. La interesada considera que la actuación de los agentes fue desproporcionada, considerando que estamos ante un claro abuso de autoridad, con perjuicio -tanto económico como psicológico- para los ciudadanos.

Ante esta situación, la ciudadana nos relataba que solicitó, en fase de alegaciones, la devolución del pago de la multa, sin haber obtenido respuesta alguna.

Así las cosas, la existencia de una autorización individualizada concedida a la interesada para aparcar en cualquier lugar de la vía pública, incluidas las zonas excluidas en principio del tráfico rodado, unido a la normativa estudiada sobre la necesidad de potenciar las condiciones de integración de las personas con discapacidad también en un aspecto tan importante en la actualidad como el tráfico rodado y el contenido de la Ordenanza municipal vigente, creó de manera inequívoca en la interesada una confianza legítima en la posibilidad de aparcar, con autorización, en la acera durante el tiempo imprescindible para que el padre de la interesada abandonase el vehículo y accediese a su casa.

Asimismo, consideramos que dicha confianza legítima fue vulnerada por la imposición de la sanción y la correspondiente retirada del vehículo con la grúa municipal, no habiéndose respetado con ello la confianza creada, en los términos definidos por nuestra Jurisprudencia.

Sin embargo, y a pesar de estas consideraciones, el Ayuntamiento de Castellón de la Plana no aceptó nuestra recomendación en orden a que, en atención a los razonamientos expuestos, procediese a anular la sanción impuesta a la interesada y a devolver las cantidades ingresadas por dicho concepto, así como por la retirada del vehículo mediante la grúa municipal.

Por otra parte, el autor de la queja nº 105387 nos dijo que fue denunciado por la policía local de Alicante por “estacionar en un carril de circulación, interceptando el mismo”.

Según relataba el interesado, al no estar de acuerdo con los hechos, presentó ante la Alcaldía de Alicante escrito de alegaciones en el que, entre otras cuestiones, solicitaba que se realizase una prueba testifical a dos testigos que habían presenciado los hechos. El promotor del expediente de queja nos indicaba que la Jefa del Servicio de Seguridad Ciudadana, por delegación del Vicesecretario, dictó resolución sancionadora del expediente iniciado por la citada denuncia. Según el autor de la queja, en dicha resolución no se tuvo en cuenta la prueba testifical solicitada.

Dada esta situación, señalaba que presentó, en plazo y forma, recurso de reposición contra la resolución anterior, dictándose a resultas una nueva resolución, desestimando el recurso de reposición interpuesto. Según el autor de la queja, dicha resolución presentaba las siguientes irregularidades. En primer lugar, “(...) *no responde a lo alegado en el recurso de reposición, especialmente en lo relativo a la carencia de atribuciones legales para resolver el expediente por parte de la “Jefa de Seguridad Ciudadana (...)”*”; y, en segundo lugar, “(...) *esta nueva resolución incumple nuevamente la legislación vigente al ser dictada por una autoridad delegada “La Jefa del Servicio de Seguridad” sin que figure en la citada resolución en base a qué norma o dictado se produce esta delegación (...)”*”.

El Ayuntamiento de Alicante nos remitió informe en el que nos comunicaba, así como clarifica, las actuaciones y actos administrativos llevados a cabo.

Puestos a resolver el presente expediente, estimamos preciso partir de lo señalado por el art. 91, apartado 2 de el Real Decreto 1428/2003 de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación, para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, según el cual: “(...) *se consideran paradas o estacionamientos en lugares peligrosos o que obstaculizan gravemente la circulación los que constituyan un riesgo u obstáculo a la circulación en los siguientes supuestos: (...) estacionar en un carril de circulación, interceptando el mismo (...)”*”.

De la lectura del expediente, se deduce que la administración municipal, fruto de dicha actuación, inició el correspondiente expediente sancionador, y tras su tramitación, en la que manifiesta que se habían valorado las pruebas aportadas, denegó la las alegaciones y reposición instadas por el promotor de la queja.

Entendemos que es cierto lo aducido por la Administración, respecto de que los agentes locales de la policía local son agentes de la autoridad, y los hechos que constatan se presumen ciertos, pero también estimamos preciso destacar que se trata de presunciones *iuris tantum* y no *iure et de iure*, que, por lo tanto, admiten prueba en contrario.

En el expediente remitido a esta Institución no constaba que se hubiera practicado la prueba testifical solicitada por el autor de la queja, ni constaban tampoco los argumentos o motivos en virtud de los cuales se denegó la misma, en aras a poder desvirtuar la presunción *iuris tantum* de la que están investidos los agentes de la autoridad.

En tal sentido, recordamos el contenido del artículo 80 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el cual determina que *“los hechos relevantes para la decisión de un procedimiento podrán acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho”* y que *“cuando la Administración no tenga por ciertos los hechos alegados por los interesados o la naturaleza del procedimiento lo exija, el instructor del mismo acordará la apertura de un período de prueba por un plazo no superior a treinta días ni inferior a diez, a fin de que puedan practicarse cuantas juzgue pertinentes”*.

En virtud de lo anterior, el precepto concluye señalando que *“el instructor del procedimiento sólo podrá rechazar las pruebas propuestas por los interesados cuando sean manifiestamente improcedentes o innecesarias, mediante resolución motivada”*.

Atendiendo a dicha regulación, deducimos que sólo cabe la inadmisión de las pruebas propuestas, en el supuesto que nos ocupa, la testifical propuesta por el autor de la queja, en el caso de que se estime que es manifiestamente improcedente o innecesaria.

Ahora bien, tal rechazo o inadmisión debe ser debidamente motivado y obviamente, no constituye motivación la mera afirmación de que los agentes locales de la policía local son agentes de la autoridad, y en su consecuencia, que las denuncias por los mismos efectuadas tienen valor probatorio y se presumen válidas, por cuanto la misma presunción de su validez comporta que ésta pueda ser desvirtuada por quienes pudieran verse afectados por tales hechos probatorios; por tanto, estando ante hechos que se presumen válidos y frente a los cuales cabe prueba en contrario, concluimos que la Administración debería haber admitido y practicado la prueba testifical propuesta por el promotor de la queja, en cuanto su inadmisión causa indefensión al mismo.

Cuestión distinta es la referida a las alegaciones respecto de la ilegalidad de la delegación denunciada por el promotor de la queja, por cuanto la misma no concurre, en cuanto no debe confundirse entre el órgano que tiene atribuida la competencia para resolver o lo que es lo mismo el órgano resolutor, el órgano instructor y el secretario/a del expediente; y en el supuesto que nos ocupaba, la secretaria del expediente, que debe significarse y resaltarse, no había resuelto el expediente, no tiene atribuida o conferida la competencia para resolver el expediente, sino para notificar lo resuelto por el órgano que tiene atribuida dicha capacidad.

Respecto del acto dictado, señalamos, igualmente, que la revocación de los actos desfavorables o de carácter sancionador viene establecida en el art. 105 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, no precisando procedimiento de revisión de oficio.

No obstante, el Ayuntamiento de Alicante no aceptó nuestra recomendación consistente en acordar la revisión del acto sancionador, retrotrayendo la tramitación de dicho expediente al momento procedimental de admisión y práctica de la prueba testifical propuesta por el promotor de la presente queja.

Similar problemática a la anterior fue objeto del expediente de queja nº 106628. En el mismo, el promotor del expediente se dirigió a esta Institución manifestando su disconformidad con la sanción de tráfico que le había sido impuesta, toda vez que solicitó la práctica de prueba testifical (testimonio del operario de la grúa) y la misma había sido rechazada sin justificación alguna.

Asimismo, consideraba que la resolución sancionadora tampoco había valorado las fotografías aportadas y, además, la sanción incurría en un vicio de nulidad al haber sido impuesta por un Concejal Delegado sin haber hecho constar en la resolución sancionadora el decreto en virtud del cual se le delegó la competencia por el Alcalde; esta última irregularidad fue puesta de manifiesto en el recurso de reposición presentado contra la sanción, sin que la resolución desestimatoria del mismo haya explicado las razones de su rechazo.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, requerimos un informe al Ayuntamiento de Elche, quien, entre otras cuestiones, nos explicó que las pruebas propuestas por el autor de la queja fueron rechazadas por improcedentes, al haberse producido la ratificación del agente denunciante, quien goza de la presunción legal de veracidad de los hechos directamente comprobados por el agente de la autoridad.

No obstante lo anterior, el Ayuntamiento de Elche tampoco exponía las razones que justificasen el rechazo del recurso de reposición en el extremo relativo a que la resolución sancionadora no indicaba el decreto en virtud del cual el Alcalde delegó la competencia al Concejal Delegado.

En este sentido, estimamos preciso partir del tenor literal del art. 71.4 del Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, que dispone que *“la sanción por infracción a normas de circulación cometidas en vías urbanas corresponderá a los respectivos Alcaldes, los cuales podrán delegar esta facultad de acuerdo con la legislación aplicable”*.

En parecidos términos, el art. 64.1 de la Ordenanza Municipal de Tráfico de Elche señala que *“las infracciones a las disposiciones de esta ordenanza serán sancionadas*

*por el Alcalde, órgano competente para sancionar las infracciones a normas de la circulación cometidas en vías de competencia municipal a los efectos de la legislación de tráfico, o en su caso, por Concejal en quien delegue.”*

Ahora bien, estimamos preciso destacar que el art. 13, apartados 3 y 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, contempla una garantía para los administrados consistente en que en las resoluciones administrativas que se adopten por delegación se indique esta circunstancia con la fecha en que se publicó la delegación en el boletín oficial de la provincia, con el objeto de poder comprobar mediante qué resolución se delegó la competencia (sus efectos y extensión) y cuándo se publicó en el boletín oficial.

En el caso que nos ocupa, se había podido comprobar que ni en la resolución sancionadora, ni en la posterior resolución desestimatoria del recurso de reposición se había indicado el decreto en virtud del cual el Alcalde delegó la competencia sancionadora en materia de tráfico al Concejal Delegado ni la fecha de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Alicante.

Sin embargo, a pesar de estas consideraciones, el Ayuntamiento de Elche no aceptó nuestra recomendación en punto a que, al amparo de lo dispuesto en el art. 105.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se acordase la anulación de la sanción impuesta al autor de la queja.

## **5. Bienes municipales**

En el expediente de queja nº106684, el ciudadano manifestaba que habiendo presentado un escrito ante el Ayuntamiento de Orihuela solicitando la ocupación de espacios públicos dentro del Mercado Medieval a celebrar en dicha localidad.

La Concejalía de Festividades del Ayuntamiento de Orihuela denegó dicha solicitud *“(...) dado que la asociación a la que Vd. representa no se encuentra incluida en la Asociación de Fiestas de Moros y Cristianos Santas Justa y Rufina, interlocutor del Ayuntamiento en cuanto a la organización del Mercado Medieval (...)”*.

El ciudadano nos señalaba que, a la vista de dicho escrito, se solicitó *“(...) certificado donde constase que dicha Asociación es el interlocutor del Ayuntamiento en cuanto a la organización del Mercado Medieval (...)”*.

Del mismo modo, nos indicaba que recibió contestación de la Secretaría General, concediéndosele un plazo de 10 días para que clarificase el contenido de la solicitud, *“(...) pues de lo contrario y dado el volumen documental que se genera en este Ayuntamiento será imposible certificar la existencia o inexistencia de decretos, acuerdos o convenios sobre dicha materia (...)”*.

A la vista de dicho requerimiento, el autor de la queja presentó escrito de concreción de su petición, sin que a fecha de presentación de su queja hubiera recibido contestación alguna.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Orihuela quien, a través de la Concejal de Festividades nos comunicó, entre otras cuestiones, que el tema que subyacía en la cuestión que planteaban los escritos de los ciudadanos no eran sino disensiones internas en el seno de las Fiestas de Moros y Cristianos de Orihuela, añadiendo que estas Fiestas son organizadas por la Asociación de Fiestas “Santa Justa y Rufina” en colaboración con el Ayuntamiento.

De lo informado por la Administración no se desprendía que el escrito del autor de la queja hubiera obtenido respuesta expresa, por lo que, pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con sus derechos, emitimos una resolución en la que recordamos los deberes legales de las Administraciones Públicas ante las peticiones formuladas por la ciudadanía.

En concreto, insistimos en que la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su art. 42, dispone que *“la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación (...) 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 (...)”*.

Finalmente, habida cuenta nuestras consideraciones, el Ayuntamiento de Orihuela aceptó nuestra recomendación consistente en que, en situaciones como la analizada, se extreme al máximo el cumplimiento de los deberes legales que se derivan de los artículos 42 y siguientes de Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, procediendo, a la mayor brevedad, a dar respuesta expresa al escrito presentado por el autor de la queja.

## **6. Playas y puertos**

El promotor del expediente de queja nº 108870, en nombre y representación de una asociación, se dirigió a esta Institución manifestando que en el puerto de Benicarló había 32 embarcaciones deportivas amarradas en unas condiciones pésimas, ocupando un espejo de agua que, con un aprovechamiento óptimo del mismo y por una pequeña inversión (coste de los pantalanes), daría amarre a unas 180.

Debemos destacar, como hicimos en nuestra resolución, que estos hechos ya habían sido objeto del anterior expediente de queja nº 082985, tramitado ante esta Institución

en 2008, y que el autor de la queja denunciaba que la problemática todavía persistía, sin haberse producido ningún avance para solucionarla.

Con el objeto de contrastar estas afirmaciones, solicitamos un informe a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente quien, a través del Servicio de Explotación y Conservación de Puertos, nos expuso que *“(...) en el puerto de Benicarló hay, a fecha de hoy, 30 embarcaciones deportivas atracadas en régimen de gestión directa de la Generalitat (...) estas embarcaciones se sitúan atracadas directamente al muelle de costa, en unas condiciones susceptibles de mejoría, pero que no difieren de las que igualmente se dan en algunos otros puertos de la Generalitat. Dadas las disponibilidades presupuestarias y la programación de las inversiones, no se ha contemplado hasta la fecha una mejora de estas condiciones mediante inversión directa. La empresa concesionaria (...) manifestó tiempo atrás estar interesada en disponer de más espejo de agua para atender la demanda en el segmento de esloras pequeñas. Fruto de ese interés, se mantuvo conversaciones con ella para que utilizase la cara exterior de su dique de cierre e instalase 2 pantalanés, uno de ellos para albergar las embarcaciones de trasmallo y el segundo para embarcaciones deportivas (...).”*

Sin embargo, la Consellería nos informó que estas negociaciones con la empresa concesionaria *“(...) no culminó con el otorgamiento de la concesión referida, dándose además el contexto de la duda sobre la posición por parte de la Cofradía de Pescadores y una falta de pronunciamiento por parte del Ayuntamiento (...).”*

Por último, el Jefe del Servicio de Explotación y Conservación de Puertos nos indicó que *“(...) se desconoce por esta División si se ha considerado para años sucesivos la programación de una inversión directa para mejora de los amarres públicos del puerto de Benicarló (...).”*

En este contexto, nadie discute que corresponde a la Comunitat Valenciana la competencia sobre los puertos emplazados en su territorio que no tengan la calificación legal de interés general, según lo dispuesto en el artículo 49.1.15<sup>a</sup> del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en su redacción dada por Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril.

Esta Institución es consciente de que la gravedad y duración de la crisis económica que estamos padeciendo en la actualidad está afectando seriamente a la capacidad inversora de la Administración para afrontar directamente la mejora de los amarres públicos del puerto de Benicarló. No obstante, la Conselleria había intentado acudir a la inversión indirecta a través de la concesión de la gestión y explotación del puerto, sin haber obtenido un resultado satisfactorio hasta el momento.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que continuase impulsando la adopción de todas las medidas de inversión directa o indirecta que estimase necesarias para mejorar los amarres públicos del puerto de Benicarló.

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

## **7. Régimen Jurídico: ciudadanía y buena administración**

En este apartado, como en años anteriores, se hace referencia a la actividad desarrollada por la Institución en relación con los derechos de la ciudadanía que se derivan del marco constitucional estatutario y legal al que las Administraciones Públicas vienen sometidas en su actuación.

El marco constitucional, en el que necesariamente debe desarrollarse la actividad de la Administraciones Públicas, viene establecido en el Título Preliminar de la Constitución Española (CE) por el art. 9, que sujeta a los Poderes Públicos a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico, ordenándoles promover las condiciones en las que sean efectivas la libertad y la igualdad de los individuos y los grupos en los que se integran, removiendo las dificultades que puedan presentarse para ello y facilitando la participación de todos los ciudadanos en la vida política y social.

Por otra parte, se garantiza a la ciudadanía el respeto a una serie de principios encaminados a hacer efectiva esa libertad, igualdad y participación en la vida pública.

Por su parte, dentro del título destinado al Gobierno y la Administración, el art. 103 declara como fines de la Administración el servir con objetividad a los intereses generales y somete, igualmente, su actuación a los principios de eficacia, jerarquía, descentralización y desconcentración con pleno sometimiento a la Ley y al Derecho.

El art. 105 de la CE dispone que se regularán por Ley las siguientes materias: a) el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas en el que se dará audiencia a los ciudadanos y b) el acceso a los archivos y registros administrativos y el procedimiento a través del cual deben producirse los actos administrativos, garantizando también, si procede, la audiencia a los interesados.

Y el art. 106 de la CE reconoce el derecho a la indemnización por la lesión que los particulares puedan sufrir en sus bienes y derechos, si dicha lesión es consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.

Este marco constitucional viene completado por el autonómico. Así, el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana dedica el Título II a los derechos de la ciudadanía valenciana, determinando que estas personas son titulares de los derechos constitucionales y los reconocidos por el ordenamiento europeo y el propio Estatuto.

Ya en la Exposición de Motivos, se anuncia que mediante una Ley de Les Corts se regulará el *derecho a una buena administración* y se afirma el derecho a que las Administraciones operantes en la Comunidad Valenciana traten sus asuntos de manera equitativa e imparcial, garantizando la participación ciudadana en la vida pública. En el

desarrollo de este Título (artículo 8 al 19) se formula, efectivamente, una amplia serie de derechos ciudadanos.

No obstante lo anterior, el desarrollo legal de este Título II ha sido realizado hasta el momento de manera muy parcial.

Por su parte, en el art. 41 de la Carta Europea de Derechos Fundamentales se consagra el *derecho a una buena administración*, haciendo una descripción de su contenido más detallada y que se puede resumir en el derecho a un trato imparcial y equitativo, derecho a la audiencia antes de la adopción de decisiones, derecho de acceso a los expedientes que le conciernen, derecho a la motivación de las decisiones que se adopten y derecho a la reparación de los daños que les sean causados.

En definitiva, este derecho a una buena administración podría ser definido como la suma de los derechos integrantes del status de ciudadano frente a unos poderes públicos, entre ellos, la Administración Pública, que, como decimos, tienen como objetivo el servicio al interés general y el desarrollo del individuo con absoluto sometimiento a la Ley y al Ordenamiento Jurídico.

Estos esquemas, como es sabido, han venido desarrollándose por un amplio corolario de leyes, desde la Ley Orgánica del Derecho de Petición hasta la Ley Reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, entre otras muchas. Y, a estas leyes, han venido a sumarse una serie muy numerosa de disposiciones reglamentarias, cuya relación es inviable en este Informe anual a Les Corts.

Sin embargo, sí es de señalar la aprobación de la Ley 8/2011, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunidad Valenciana.

Si bien esta norma no introduce un cambio sustancial en la estructura y el contenido de los derechos a los que hemos aludido, sí supone un esfuerzo por garantizar una mejor prestación de servicios a la ciudadanía partiendo de los principios de subsidiaridad y de diferenciación entre los distintos tipos de Entes Locales.

Entre las novedades importantes puede señalarse la regulación de órganos complementarios en los Ayuntamientos, como el Consejo Social Municipal, el Consejo Territorial de Participación o el Defensor/a de los Vecinos.

Todos ellos, sin duda, refuerzan ese status del ciudadano/vecino del que antes hablábamos, haciendo especial hincapié en la potenciación de la participación de los vecinos en la vida pública local, atribuyendo, por otro lado, una importancia clave a la aplicación de nuevas tecnologías en ese ámbito de actuación.

Dicho todo lo anterior, respecto a esta área temática, se han presentado durante el año 2011 un total de 94 quejas por parte de los ciudadanos. Esta cifra supone el mantenimiento del número de quejas contabilizadas durante los últimos tres años, cuya media podríamos situarla en torno a las 90 quejas.

La variedad de la temática a la que pueden aludir las quejas dentro de esta área hace difícil una clasificación simple de las mismas; sin embargo, como en años anteriores, en la exposición que sigue, y para su mejor comprensión, hemos establecido como grandes grupos a los que referirnos, en primer lugar, el de las quejas que hacen referencia a los derechos de petición, información, acceso a los documentos y archivos y derecho a recibir contestación a los escritos o solicitudes presentadas ante cualquier Administración.

Un segundo bloque lo formarían las quejas formuladas por actuaciones en relación con la pretensión de reconocimiento de la responsabilidad patrimonial de la Administración ante un daño o lesión sufrida por los autores de las quejas en sus bienes o derechos, como consecuencia del funcionamiento regular o irregular de un servicio público.

El tercer grupo vendría referido a las quejas planteadas por los vecinos que han entendido no satisfecho o lesionado su derecho a la participación ciudadana en la vida pública, fundamentalmente, a nivel territorial local.

Por último, podríamos constituir otro grupo relativo a la lesión que puedan sufrir los ciudadanos, en el marco de cualquier prestación a la Administración regulada o efectuada en virtud de un contrato administrativo, y que, bien en su adjudicación, en su ejecución o en la finalización del mismo, ven perjudicados sus intereses por actuaciones de la Administración que pueden resultar no respetuosas con los derechos del ciudadano protegidos por la Ley.

### **7.1. Derechos de petición, información, acceso a archivos y documentos y derecho a recibir respuesta a solicitudes y escritos**

Respecto a los temas enunciados, se pueden contabilizar a lo largo del año 2011 un total de 49 quejas, lo que vendría a suponer aproximadamente el 50% del área temática a la que nos venimos refiriendo.

En este grupo destacamos las quejas n.ºs. podríamos destacar las quejas n.ºs. 1101137 y 1102537, que quedaron acumuladas por tener idéntico contenido. En ambas quejas los promotores acudían a esta Institución en defensa de su derecho a la contestación de una petición dirigida a la Consellería de Gobernación sobre el incremento de 30 a 35 años en el límite de edad exigido para acceder a los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana.

Admitida a trámite la queja, se solicitó informe a la citada Consellería, el cual nos fue remitido por la Dirección General de Seguridad y Protección Ciudadana.

Del contenido del mencionado informe cabe destacar que la citada Administración exhibía como fundamento del límite de edad de 30 años el art. 4 del Decreto del Consell 88/2001, para la selección, promoción y movilidad de la Policía Local de la Comunidad

Valenciana, dictado en desarrollo de la Ley 6/1999, de Coordinación de los Cuerpos de Policía Local.

En opinión de la Administración informante, a pesar de lo dispuesto por el art 56.1.c) del Estatuto Básico del Empleado Público “(...) *hay que tener en cuenta que existen determinados colectivos profesionales que tienen una normativa propia, encontrándose, entre ellos, el colectivo de los Cuerpos de Policía Local, debiendo estar en estos casos a esa normativa propia, que, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, viene constituida por la Ley 6/1999, de 18 de Abril, y su normativa de desarrollo, y como miembros de la Administración Local, por la Ley 7/1985, de 2 de Abril, y el Real Decreto 781/1986 de 18 de Abril. Por todo lo anteriormente expuesto, en relación con el objeto de la queja se puede concluir que sólo mediante ley se podrá modificar las condiciones de acceso a los Cuerpos de Policía Local, y mientras no sea así, será de aplicación lo dispuesto por el Estatuto Básico del Empleo Público y el Real Decreto 781/1986, que en su disposición Transitoria 4.4 establece el límite de edad de acceso a la Policía Local en 30 años (...)*”.

Trasladado el informe, los autores de la quejas formularon alegaciones manteniendo su petición inicial de modificación del límite de 30 años. Acompañaron a su escrito diversos pronunciamientos judiciales que sostenían dicha tesis.

Sometido a estudio el tema planteado, emitimos la resolución correspondiente tomando en consideración los distintos aspectos de la cuestión.

En primer lugar, se recordaba a la Conselleria de Gobernación que el mismo tema había sido tratado por esta Institución en el año 2006, en el que, tramitada una queja con contenido similar, se cerraron las actuaciones al manifestarse por la Dirección General de Interior que la petición cursada iba a ser trasladada a la Comisión de Coordinación de Policías Locales para darle solución, avanzando que “(...) *dicha Dirección General no tenía inconveniente en llevar esa propuesta de incremento del tope de edad, dado que la propia Disposición Transitoria Cuarta del Real Decreto 781/1986, de 18 de Abril, recogía esa posibilidad (...)*”.

Esa misma cuestión se volvió a plantear en el año 2009, y en ese caso, por la Conselleria de Gobernación se nos informó que se estaba estudiando el borrador de un anteproyecto de ley en el que se recogía el incremento del límite de edad a los 35 años.

Las actuaciones iniciadas se cerraron provisionalmente solicitando a la citada Conselleria que nos mantuviese informados de las actuaciones posteriores al informe emitido.

En el presente caso, la resolución dictada tenía como fundamento exponer las razones por las cuales esta Institución entendía que la cuestión debía quedar resuelta y que existían motivos de peso por los cuales no se podía compartir la tesis mantenida en el último de los informes, según la cual era necesaria una nueva norma con rango de Ley para modificar el límite de 30 años que por la Conselleria se consideraba todavía

vigente y que, por tanto, mientras no se produjese esa nueva norma todavía podía ser exigido como requisito en las pruebas de acceso a los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana.

En el cuerpo de nuestra resolución, exponemos la normativa aplicable a la cuestión planteada, descendiendo desde el nivel constitucional, al reglamentario.

Así, se exponía como fundamentos constitucionales los derechos proclamados por los arts. 14 y 23.2 de la Constitución, y el posterior desarrollo legal que de la cuestión de referencia se habían plasmado en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la Ley 6/1999, de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana, con su desarrollo reglamentario, y por último, las normas reguladoras de la Función Pública, tanto a nivel estatal y básico, como a nivel autonómico, contenidas respectivamente en la Ley 7/2007, Estatuto Básico del Empleo Público y en la Ley 10/2010, Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

Según este esquema normativo, justificamos la inaplicación de la Disposición Transitoria Cuarta del RD 781/1986, de 18 de abril, que, precisamente por su naturaleza transitoria y una vez cubierta la razón que la justificaba y para la que fue aprobada, había devenido inaplicable. Reflexionamos sobre la ilegalidad sobrevenida en que había incurrido el precepto del Decreto 88/2001, en el que se imponía el límite de edad máxima de treinta años, y ello, por el mandato del art. 56 del Estatuto Básico del Empleo Público que impone el rango de norma legal a cualquier limitación de la edad establecida como máxima para el acceso a la función pública.

Mantenida y explicitada esta tesis en la propia Resolución, se contenían también una serie de consideraciones derivadas de la aplicación e interpretación más consolidada del contenido del derecho a la igualdad, que deberían ser tenidas en cuenta a la hora de establecer en una norma con rango de Ley cualquier límite de edad en el acceso al empleo público.

En consecuencia con todo lo anterior, recomendamos a la Conselleria de Gobernación que se elabore un proyecto de ley para su aprobación por Les Corts en el que se introduzca un límite de edad máxima para acceder a los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Valenciana; límite que, en cualquier caso, debería establecerse respetando las exigencias de proporcionalidad de la medida adoptada con los fines que se persigan, debiendo estar dichas medidas referidas al contexto histórico actual y a las características sociológicas imperantes.

Solicitado el preceptivo informe sobre la aceptación y adopción de las medidas recomendadas por la Conselleria de Gobernación, sólo son aceptadas parcialmente, manifestándose el mantenimiento de la tesis de la vigencia y aplicabilidad de la Disposición Transitoria 4ª del Real Decreto 781/1986 mientras no sea aprobada una nueva norma con rango legal donde se establezca un nuevo límite de edad; norma cuya iniciativa de tramitación legislativa, según se nos manifiesta, va asumir la propia

Conselleria, que, en ese sentido, agradece y acepta las sugerencias efectuadas por esta Institución.

Posteriormente, en la Ley 9/2011, de 26 de Diciembre, de Medidas Fiscales de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat (la conocida como Ley de acompañamiento a la de Presupuestos Generales), se modifica la Ley 6/1999, de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana, incluyendo un art. 33 bis, que establece como requisito de los aspirantes a participar en los procedimientos selectivos para el ingreso en la categoría de Agente de la Policía Local y Auxiliares, la edad de treinta y seis años.

De esta forma, se da cumplimiento a lo dispuesto por el art. 56 del Estatuto Básico del Empleo Público y a lo sentado por la jurisprudencia más numerosa, y se introduce en una norma con rango legal una limitación de la edad máxima distinta a la de la jubilación.

Asimismo, se da cumplimiento también a lo recomendado por el Síndic de Greuges en la queja que comentamos.

Por otro lado, en relación con el numeroso grupo de quejas al que hacíamos referencia al inicio de este apartado, en las que los promotores nos plantean actuaciones de la Administración no respetuosas con el derecho a obtener una respuesta a sus peticiones, solicitudes o escritos, esta Institución, comprobado el supuesto concreto planteado en todos los casos, se dirige a la Administración implicada con una Resolución cuyo contenido viene a ser del siguiente tenor:

*“El art 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC), y su posterior modificación contenida en la ley 4/1999, de 13 de enero, establece que el término máximo para resolver las solicitudes que los interesados formulen será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije término, el término máximo será de tres meses.*

*El derecho a obtener una resolución sobre lo solicitado impone a la Administración un plazo máximo para resolver con el fin de evitar esperas interminables al ciudadano so pena de acudir al instituto del silencio negativo o positivo, el cual, tal y como la Ley expresa en su Exposición de Motivos, no puede ser utilizado o considerado como instituto jurídico normal, sino, únicamente, como la garantía de que los derechos de los ciudadanos no se vacíen de contenido.*

*La Administración viene pues obligada a responder al ciudadano que acude a ella no dando más de lo que puede, pero tampoco menos de lo que razonablemente puede esperarse, y ese mínimo viene constituido por una respuesta directa, rápida, exacta y legal.*

*Esta obligación de cumplir escrupulosamente con las normas de los procedimientos, dimana directamente del mandato constitucional del art, 103 de la Constitución Española de eficacia y sometimiento pleno a la Ley y el Derecho; sometimiento que se articula precisamente mediante esa sujeción al procedimiento establecido.*

*Por todo cuanto antecede, esta Institución recomienda a esa Administración que en situaciones como la analizada, extreme al máximo el cumplimiento de los deberes legales que se derivan del citado art. 42 de la LRJPAC.”*

Nuestras recomendaciones son aceptadas por la Administración a la que se dirigen en prácticamente la totalidad de los casos, lo que se hace constar en el presente Informe anual a Les Corts, en cumplimiento de la Ley reguladora de esta Institución.

Por otro lado, un supuesto un tanto peculiar que entendimos comprendido en lo que hemos venido llamando el derecho a una buena administración, se nos planteó en la queja nº 1101504.

La autora de la queja manifestaba que, habiéndose dirigido a las dependencias del Ayuntamiento de Benicàssim con la pretensión de que se diese entrada en el Registro General a un escrito que iba dirigido a una concejala de ese Ayuntamiento, por el funcionario encargado de dicha oficina se había denegado su pretensión.

Admitida la queja a trámite, y solicitado el correspondiente informe, por el citado Ayuntamiento se contestó a nuestra petición en un escrito en el que parecía deducirse el respaldo a la actuación realizada, que según se manifestaba se debía a “(...) *que se consideró que la concejala destinataria del escrito no era ninguna unidad administrativa, centro u órgano administrativo y en la interpretación de que los/as concejales/as de la oposición no tienen asignadas funciones administrativas o resolutorias por lo que se denegó la presentación del referido escrito (...).*”

Llegado el momento de resolver sobre la cuestión planteada, esta Institución expuso al Ayuntamiento de Benicàssim la reflexión de que no podemos respaldar la actuación llevada a cabo por entenderla no respetuosa con el contenido de ese derecho de la ciudadanía a la buena administración.

Así, tras citar algunos preceptos aplicables al caso, se ponía de manifiesto que por parte de la Institución se entendía que, de la propia literalidad de dichos preceptos, se desprendía una marcada elasticidad antiformalista de forma que, con carácter general, se podía afirmar que no eran admisibles restricciones que no estuviesen concretamente establecidas en las diversas disposiciones aplicables.

La presentación de un escrito, por tanto, siempre debe ser aceptada en cualquier registro o lugar de presentación legal, sin perjuicio de su posterior consideración o tratamiento.

Por todo ello, esta Institución entendía que aunque no se tratase de un documento “ad hoc” para la iniciación de ningún procedimiento concreto, se debía proteger el derecho

de los ciudadanos a dirigirse a los órganos no administrativos que forman parte de una Entidad, como, sin duda, lo era la concejala en cuestión.

En consecuencia con todo lo anterior, recomendamos al Ayuntamiento de Benicàssim que, en supuestos como el planteado, la actuación de los funcionarios del registro general y del servicio de atención ciudadana fuese de la manera más escrupulosamente posible respetuosa con los derechos de los ciudadanos de dirigirse a los miembros de la Corporación; y, asimismo, con el derecho de éstos de que los medios tanto materiales como personales del Ayuntamiento les faciliten la realización de sus funciones, entre ellas, la recepción de los escritos que vayan dirigidos a su atención.

Solicitada la aceptación sobre la recomendación efectuada, el Ayuntamiento de Benicàssim nos trasladó certificación del acuerdo adoptado en la Junta de Gobierno Local en el que se aceptaba plenamente lo recomendado.

## **7.2. Derecho a la indemnización correspondiente en supuestos de lesión a bienes o derechos de los particulares como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.**

En relación con el derecho enunciado, se han presentado en el año 2011 un total de 14 quejas.

En la práctica totalidad de dichas quejas, encontramos como denominador común de la solicitud de intervención de esta Institución por parte de los promotores, la tardanza de las Administraciones afectadas en dictar la resolución correspondiente, haciendo en ocasiones dejación de esta obligación de resolver dando lugar a la entrada en funcionamiento del instituto jurídico del silencio administrativo desestimatorio de la reclamación planteada.

Un ejemplo de lo expresado puede ser la queja nº 1101148. En ella la promotora nos manifestaba que en el mes de octubre de 2008 se había incoado por el Ayuntamiento de L'Alfas del Pí un expediente de reconocimiento de responsabilidad patrimonial que a la fecha de la presentación de su queja (enero del 2011) se encontraba sin resolver.

La responsabilidad patrimonial se exigía al Ayuntamiento por lesiones sufridas por la promotora como consecuencia de una caída en la calle, al no estar la acera debidamente pavimentada.

Admitida a trámite la queja, el referido Ayuntamiento nos informó que, en febrero de 2011, el expediente se encontraba en fase de propuesta de resolución que iba a ser sometida al Pleno en los siguientes días.

Estudiado el expediente, emitimos resolución en la que expusimos lo siguiente:

*“(...) en relación a la demora en la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial, como en otras ocasiones para casos similares, le ruego que considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.*

*El punto de partida del estudio de la queja lo constituye nuestro Texto Constitucional.*

*Efectivamente, la responsabilidad patrimonial se regula en el art. 106 de la CE, que consagra el derecho de los particulares a ser indemnizados por toda lesión que sufran en sus bienes o derechos siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.*

*Ese precepto constitucional se desarrolló por el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Por otra parte, el procedimiento administrativo por el que se regula la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial viene recogido en el Real Decreto 429/1993, de 26 de Marzo.*

*Pues bien, la Ley 30/1992 dispone en su art. 42.2 que el plazo máximo en el que se debe notificar la resolución expresa será el fijado en la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Esta plazo no puede exceder de seis meses salvo que una norma de rango legal establezca uno mayor.*

*Por su parte, el art 13.3 del Real Decreto 429/1993 señala que transcurridos seis meses desde que se inicia el procedimiento o el plazo que resulte de añadirle un periodo extraordinario de prueba, de conformidad con lo dispuesto en el art. 9 del Reglamento, sin que haya recaído resolución expresa o, en su caso, se haya formalizado el acuerdo, podrá entenderse que la resolución es contraria a la indemnización al particular.*

*Se establece, en consecuencia, la obligación de resolución expresa, es decir, la obligación de no remitir al ciudadano a la vía de la presunción de los actos.*

*En este sentido, la obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos dimana directamente del mandato del art. 103 de la CE 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 establecidos en la Ley, según los principios garantizados en el art 9.3 de la CE.*

*Por cuanto antecede, y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29 de la Ley reguladora de esta Institución, recomendamos al Ayuntamiento de L’Alfas del Pí que, en casos como el analizado, se dicte resolución expresa dentro de los plazos establecidos, todo ello de acuerdo con los arts. 42 y 43 de la Ley 30/1992 y art. 13.3 del Real Decreto 429/1993 (...).”*

*El Ayuntamiento de L’Alfas del Pí aceptó nuestra recomendación y acordamos el archivo del expediente.*

Respecto de este mismo tema del retraso en la tramitación de los expedientes, en otras quejas similares como las n.ºs. 1101077 y 1108721, la admisión de la queja por parte de la Institución y la petición de informe a los Ayuntamientos de Sant Joan d'Alacant y Sella, respectivamente, ha producido que la Administración correspondiente haya dictado la resolución del expediente iniciado e incurso en demora excesiva, con la estimación parcial de lo petitionado por la promotora, en el primer caso, y la estimación total de la responsabilidad exigida en el segundo.

## **X. OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

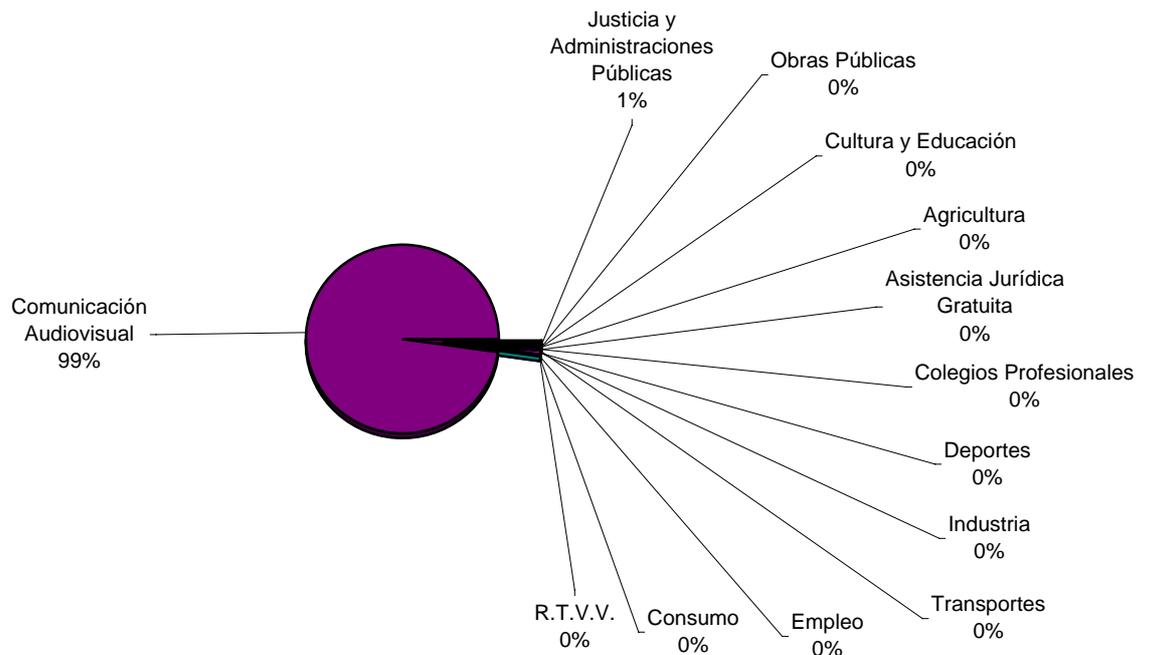
### **1. Introducción**

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 5.693 en 2011 frente a las 2.212 quejas en 2010, 208 en 2009 y 237 en 2008.

En cuanto a la distribución por materias, la mayoría de las quejas presentadas en 2011 se refieren al cese de las emisiones y la imposibilidad de ver en la Comunidad Valenciana el canal de la televisión catalana TV3, seguidas por las quejas en materia de empleo, infraestructuras, industria y colegios profesionales.

## 2. Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas en cifras

Área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	Quejas
Comunicación audiovisual	5.568
Empleo	27
Industria	24
Colegios Profesionales	18
Transportes	11
Justicia y Administraciones Públicas	8
Consumo	8
Agricultura	7
Obras Públicas	5
Cultura y Educación	5
Deportes	5
R.T.V.V.	4
Asistencia Jurídica Gratuita	3
<b>Total área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas</b>	<b>5.693</b>



### 3. Industria

La autora de la queja nº 104810 nos indicaba que *“(...) he sido acusada de manipular el contador, con el propósito de sustraer la energía consumida (...) pedí la prueba de que el contador había sufrido una manipulación; ni la empresa Iberdrola, ni la Dirección General de Energía, me han facilitado ninguna prueba (...) el contador al que se referían corresponde a un estudio de 40 m<sup>2</sup>, que lo utilizo únicamente como consulta psicológica y que apenas tiene consumo eléctrico, ya que mi domicilio está en otro lugar (...) desde febrero de 2006 a mayo de 2008, en las facturas sólo se habían cargado los servicios de conexión, pero les indiqué que, dado el uso que se da al estudio, no había motivo para defraudar, ya que la facturación en ese contador en los 6 años anteriores había sido baja (...) ante la resolución de la Conselleria de fecha 29 de enero de 2009, interpongo recurso de alzada el 23 y 24 de febrero de 2009 (...) al no obtener contestación, realizo dos reclamaciones a este recurso de alzada el 17 de abril de 2009 y el 30 de junio de 2009, sin que a día de hoy hayan sido contestadas (...)”*.

Admitida a trámite la queja, solicitamos a la anterior Conselleria de Infraestructuras y Transportes que nos informara sobre el estado en que se encontraba el recurso de alzada interpuesto por la autora de la queja en fecha 23 y 24 de febrero del 2009.

La citada Conselleria nos informa que *“(...) las cantidades refacturadas por parte de la empresa distribuidora, han sido adecuadas al plazo de un año, tal y como establece el art. 87.2 del Real Decreto 1955/2000 de 1 de diciembre, (...), en virtud del cual “de no existir criterio objetivo para girar la facturación en estos supuestos la empresa distribuidora girará facturando un importe correspondiente al producto de la potencia contratada, o que se hubiese debido contratar, por seis horas de utilización diaria durante un año”*.

*Asimismo, y en relación a las manifestaciones formuladas por la autora de la queja en los escritos de alegaciones, procede declarar en primer término que es responsabilidad de la empresa distribuidora proceder a un adecuado mantenimiento de los equipos de medida y control, como propietaria de los mismos, también recae sobre el consumidor del servicio de energía eléctrica la responsabilidad en cuanto a la custodia de dichos equipos de medida (...) y en segundo término, se incluye certificado de facturación en el que queda probada la ausencia de registro de consumos por el equipo de medida instalado al efecto hasta la inspección realizada por parte de la mercantil suministradora, lo que indica la existencia de alguna irregularidad en el citado equipo, sin que pueda derivarse que dicha ausencia de consumo se debiera a la ausencia de consumo efectivo en la vivienda, no pudiendo admitir por tanto este primer motivo de impugnación.*

*En relación a la petición de prueba y en base a lo dispuesto en el artículo 80.3 de la Ley 30/1992, resulta innecesaria la misma dado que, se considera suficientemente aclaratoria la documentación aportada por las partes (...) se acuerda desestimar el recurso de alzada.”*

Del contenido del informe le dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así realizó informándonos que no poseía ninguna prueba facilitada por Iberdrola, en la que demostrase el fraude denunciado por la empresa distribuidora. En el mismo sentido, nos comunicaba que, según el informe de inspección de fecha 19 de mayo de 2008, en el apartado “se hace foto”, estaba en blanco, y en el apartado “en presencia de”, se encontraba sin rellenar.

A la vista del referido escrito de alegaciones, y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, solicitamos a la Conselleria de Infraestructuras y Transportes una ampliación de informe, en el que nos indicaba que *“(...) en la tramitación del expediente iniciado tras la reclamación interpuesta, se procede a dar traslado del certificado de consumos emitido por la empresa distribuidora de energía eléctrica desde el 1 de enero de 2000 hasta el 15 de octubre de 2008; en el mismo se observa que, desde la fecha de la inspección del equipo, se ha registrado un incremento en los consumos, no observándose consumo alguno desde el 5 de abril de 2006; el citado certificado, tras su remisión a la reclamante, no es rebatida por ella (...) procede añadir que sobre el consumidor recae la responsabilidad de custodia de los equipos de medida, de acuerdo con lo establecido en el art. 94 del mencionado Real Decreto 1955/2000”*.

Del detallado estudio de la queja, consideramos correcta la actuación de la Conselleria de Infraestructuras y Transportes. No obstante, la ciudadana cuestionaba el informe de Inspección del 19 de mayo de 2008, en el sentido de que *“en el informe pone –se hace foto- quedando en blanco, al igual que el apartado –en presencia de- (no aportan pruebas)”*; con respecto a esas manifestaciones, informamos a la ciudadana que dicho informe lo realizó el inspector número 147306, que había sido autorizado por Iberdrola Distribución Eléctrica S.A.U.; en ese sentido, consideramos que se trataba más bien, de la expresión de su desacuerdo con dicho informe, en este sentido no era competencia del Sindic de Greuges el resolver este tipo de discrepancias, toda vez que excedía de nuestro ámbito competencial.

Consideramos que la determinación de la responsabilidad, civil o penal del profesional había 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 otra parte, la autora de la queja interpuso recurso de alzada en fechas 23 y 24 de febrero de 2009, siendo resuelto de forma expresa el 7 de julio de 2010, esto es, más de dieciséis meses desde su interposición.

En este sentido, el art. 115.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, señala que el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses.

Finalmente, la Conselleria de Infraestructuras y Transportes aceptó nuestra recomendación consistente en que extremase al máximo los deberes legales que se extraen de los arts. 42, 114 y 115 de la citada Ley 30/1992.

#### **4. Empleo**

El autor de la queja nº 1109613 nos indicaba que, a pesar de estar inscrito como peón agrícola, nunca le habían enviado una oferta de empleo para cubrir las que se pudieran producir en el Régimen Especial Agrario (REA).

Por su parte, solicitamos un informe a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, quien nos comunicó lo siguiente:

*“(...) La principal normativa en esta materia es el Real Decreto 939/1997, de 20 de junio, (...) que establece en su artículo 9.3 uno de los requisitos que deben cumplir los trabajadores a contratar: (...) las oficinas de empleo seleccionarán, para ocupar puestos de trabajo no cualificados, a trabajadores eventuales agrarios afiliados al Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social por cuenta ajena, en situación de alta o asimilada, con una antigüedad mínima a determinar por las respectivas Comisiones Ejecutivas Provinciales del Instituto Nacional de Empleo, y que estén inscritos como desempleados en la correspondiente Oficina de Empleo. El SERVEF, cuando gestiona el envío de candidatos para cubrir esas ofertas de REA, envía candidatos que figuren en situación de alta o asimilada en la Seguridad Social, circunstancia que no cumple el autor de la queja, lo que imposibilita su envío para cubrir estas ofertas”.*

Con respecto a los requisitos para cubrir las ofertas de empleo del Régimen Especial Agrario, el Real Decreto 939/1997, de 20 de junio, recoge y desarrolla los presupuestos fundamentales de acuerdos para el Empleo y la Protección Social Agrarios y sobre Políticas de Inversiones y Empleo Agrario, al tiempo que se constituye en un marco regulador de la afectación anual de créditos destinados por el Instituto Nacional de Empleo al programa de fomento de empleo agrario, subvencionando, de un lado, la contratación de trabajadores desempleados, preferentemente eventuales agrarios por Corporaciones locales, Comunidades Autónomas y otras Administraciones públicas.

En ese sentido, en el artículo 9 del mencionado Real Decreto establece que en las restantes Comunidades Autónomas en que es de aplicación la presente norma, las Oficinas de Empleo seleccionarán, para ocupar puestos de trabajo no cualificados, a trabajadores eventuales agrarios afiliados al Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social por cuenta ajena, en situación de alta o asimilada, con una antigüedad mínima a determinar por las respectivas Comisiones Ejecutivas Provinciales del Instituto Nacional de Empleo, y que estén inscritos como desempleados en la correspondiente Oficina de Empleo.

El autor de la queja nos decía que *“cómo voy a estar de alta en el REA si estoy parado; si estuviera de alta en el REA estaría trabajando”*.

Respecto a esas manifestaciones, el art. 45 del Real Decreto 84/1996, de 26 de enero, por el que se aprueba el Reglamento General sobre inscripción de empresas y afiliación, altas, bajas y variaciones de datos de trabajadores en la Seguridad Social, se refiere al Régimen Especial Agrario informando que los trabajadores comprendidos en el campo de aplicación del REA estarán obligados a su inscripción en el censo; la obligación de solicitar la inscripción en el censo nace desde el momento en que el trabajador reúna las condiciones que determinan su inclusión en el campo de aplicación de este Régimen Especial.

Con respecto al censo mencionado anteriormente, el Decreto 2123/1971, de 23 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de las Leyes 38/1966, de 31 de mayo, y 41/1970, de 22 de diciembre, por las que se establece y regula el Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social, indican en su art. 5 que *“la inscripción de los trabajadores en el censo del Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social será obligatoria para todos los incluidos en su campo de aplicación”*, y en su art. 6, que *“en el censo del Régimen Especial Agrario de la Seguridad Social deberán figurar inscritos todos los trabajadores comprendidos en el campo de aplicación del mismo, separados en dos secciones, según sean por cuenta ajena o por cuenta propia, y sin distinción dentro de los primeros y a los efectos de esta Ley, entre fijos y eventuales.”*

Por último, el decreto anteriormente mencionado establece que las situaciones de desempleo, que no afecten a las condiciones exigidas para que el trabajador esté incluido en el REA, no motivarán su baja en el citado censo.

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 Educación, Formación y Empleo, uno de los requisitos para estar incluido dentro de la selección realizada por las oficinas del SERVEF para ocupar puestos de trabajo no cualificados es estar en situación de alta o asimilada en el Régimen Especial Agrario, y estar inscrito como desempleado.

En este sentido, y no habiendo aportado dato alguno el autor de la queja, que desvirtuase lo informado por la Administración, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación en referencia a esta cuestión.

De otra parte, en cuanto a la falta de contestación a los escritos presentados con fechas 21 de junio y 4 de julio de 2011, la Conselleria de Educación, Formación y Empleo aceptó nuestra recomendación en punto a contestar, en tiempo y forma, a los escritos presentados por el autor de la queja, en cumplimiento del deber legal impuesto por el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Por otro lado, durante este año, hemos recibido varias quejas en referencia a las subvenciones destinadas a los trabajadores desempleados que creasen puestos de trabajo a través de la actividad empresarial independiente, las cuales han sido concedidas, pero no han sido abonadas. En ese sentido versan las quejas nº 1109379, 1109752, 1109892, 1111178, 1111807 y 1111858.

A modo de ejemplo, vamos a desarrollar la queja nº 1109752, en la que su autora manifestaba que el SERVEF le había comunicado, con fecha 23 de noviembre de 2010, que le concedían una subvención de 7.000 € sin que hasta la fecha de presentar su escrito de queja en esta Institución, se hubiese hecho efectiva la misma.

Requerido el correspondiente informe a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo, nos indicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“(...) Mediante Resolución del Director Territorial de Empleo y Trabajo de Valencia de 18 de noviembre de 2010, se le concedió a la autora de la queja una subvención por importe de 7.000 € (...), habiendo sido fiscalizada previamente de conformidad por la Intervención Delegada en fecha 17 de noviembre de 2010.*

*Esta subvención, correspondiente al ejercicio presupuestario de 2010, fue contabilizada en el mismo como obligación en fase K, pero no pagada; y fue incorporada como resulta de gasto en fecha 25 de enero de 2011, encontrándose, a día de hoy, pendiente de pago.*

*En la subvención objeto del presente escrito, la orden de gasto ha sido convenientemente contraída y la propuesta de pago ya emitida y fiscalizada de conformidad. Sólo resta el pago de la misma (...).”*

De lo actuado, se desprende que, a pesar de que la autora de la queja cumplió con todos los requisitos para ser beneficiaria de una subvención destinada a trabajadores desempleados que creasen puestos de trabajo a través de la actividad empresarial independiente, la Administración no había abonado las cantidades correspondientes a la misma.

En este contexto, el Síndic de Greuges es consciente de las dificultades financieras que tienen las Administraciones Públicas para hacer frente al pago puntual de las subvenciones reconocidas a los ciudadanos durante la grave crisis económica que padecemos.

No obstante lo anterior, consideramos que la acción de la Administración Pública no sólo debía limitarse a “dotar de crédito el pago de la subvención objeto de queja” (todavía pendiente de pago), sino que, habiendo transcurridos más de once meses de demora en su abono, se debería valorar las posibles compensaciones a que pudiese tener derecho la autora de la queja (intereses de demora y/o indemnización de daños y perjuicios).

En ese sentido, sugerimos a la Conselleria de Educación, Formación y Empleo que, con la mayor brevedad posible, procediese al abono de la subvención a que se refería la presente queja, así como que valorase las posibles compensaciones que pudiese tener derecho la autora de la queja por la demora en el pago de las mismas.

Finalmente, la citada Conselleria nos comunicó que esperaban solucionar lo antes posible los problemas de liquidez que atraviesa y que esa obligación no quedará sin ser atendida.

Por otra parte, en relación con las quejas indicadas en el Informe anual del año pasado que se encontraban en tramitación, los autores de las quejas nº 104345, 104346, 104381, 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 (...).”*

La Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo aceptó nuestra recomendación de que, a la mayor brevedad, procediese a emitir el certificado de profesionalidad de electricista de mantenimiento solicitado.

## **5. Consumo**

La autora de la queja nº 1108674 nos exponía que una empresa eléctrica había realizado una facturación en su consumo de electricidad erróneo, ya que en la misma se reflejaba un exceso de kilowatios consumidos. Nos comunicaba que remitió varios escritos y reclamaciones, realizó varias llamadas telefónicas y mandó correos electrónicos a la empresa, sin haber obtenido respuesta.

Ante la pasividad de la citada compañía, la autora de la queja se personó en el Servicio Territorial de Consumo para que mediaran en el conflicto, con el fin de obtener una resolución y explicación a la reclamación presentada.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Industria y Comercio, quién nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“(...) el 11 de marzo de 2011 se recibió en este Servicio Territorial el escrito de la autora de la queja en la que nos acompaña facturas de consumo, un resumen de sus consumos e importes desde el mes de octubre de 2008, así como el justificante de haberse dirigido a la empresa por correo certificado y su DNI.*

*Con fecha 12 de abril de 2011, la reclamante envía un nuevo escrito exponiendo de nuevo sus quejas sobre la lectura incorrecta del contador de la luz que ha llevado a la situación actual, solicitando una nueva lectura y un calculo correcto de sus facturas.*

*Ante la situación creada por la falta de respuesta a los escritos de este Servicio Territorial de Consumo, los funcionarios encargados de la tramitación se ponen en contacto mediante vía telefónica con la empresa reclamada, la cual asegura que en unos días darán respuesta a nuestros escritos. Hasta la fecha no hemos recibido ninguna respuesta, pero el expediente no se ha archivado ni ha sido cerrado por este Servicio Territorial (...).”*

De lo actuado, se desprende que la autora de la queja, en fecha 11 de marzo de 2011, presentó un escrito ante el Servicio Territorial de Consumo de Alicante, intentando que mediara en el conflicto que surgió entre la compañía eléctrica y ella, pero a la fecha de presentación de su escrito de queja ante el Síndic de Greuges, no se había resuelto el expediente por falta de contestación de la compañía eléctrica.

En este sentido, consideramos que la actitud pública descrita pudo no ser suficientemente respetuosa con los derechos de la autora de la queja, por lo que expusimos la siguiente sugerencia.

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 aparece, pues, como un principio rector de la política social y económica cuya garantía la Constitución impone a los poderes públicos.

En el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Valenciana, la Ley Orgánica 1/2006, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana en su art. 9.5 establece que *“la Generalitat garantizará políticas de protección y defensa de consumidores y usuarios, así como sus derechos al asociacionismo, de acuerdo con la Legislación del Estado”*.

La normativa vigente a nivel valenciano en materia de consumo, la constituyen la Ley de la Generalitat Valenciana 2/1987, de 9 de abril, por la 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. Era, pues, en este momento, y no antes, cuando debía entrar en juego la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas.

Muchos de los posibles incumplimientos de las normas en materia de consumo no son, en principio, de una entidad suficiente que hagan que dichas infracciones deban ser castigadas como ilícitos penales, sino como meras sanciones administrativas.

Pues bien, a la vista de la normativa citada y de los hechos expuestos (el resultado negativo de la mediación), entendimos que los derechos que pudieran corresponder a la autora de la queja no hubiesen sido suficientemente tutelados por esa Administración.

Por otro lado, la autora de la queja, realizó el pago de 33 euros de la Tasa de Instalación y Actividades Industriales en fecha 12 de abril de 2011 para poder realizar la reclamación, y, a pesar del tiempo transcurrido, no se había resuelto la misma.

En este sentido, el art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, 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”*.

Teniendo en cuenta todas estas consideraciones, la Conselleria de Economía, Industria y Comercio aceptó nuestra sugerencia en punto a que estudiase y valorase la posibilidad de hacer operativa su potestad sancionadora, con el inicio de un expediente administrativo sancionador con el fin de esclarecer los hechos objeto de la queja y proceder, si a ello hubiera lugar, a su correspondiente sanción administrativa, contestando a la autora de la queja dentro del plazo máximo de 3 meses legalmente establecido.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1101166, nos indicaba que había presentado una reclamación ante los Servicios Territoriales de Consumo por la venta defectuosa de unos cartuchos de tinta por parte de un establecimiento comercial, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

El Servicio Territorial de Consumo de Valencia nos comunicó lo siguiente:

*“(…) se acompañaban dos hojas de reclamaciones presentadas en el establecimiento (…) debido a que había adquirido 15 cartuchos de tinta (…) habiendo observado que a mitad del contenido dejaban de funcionar. La empresa sólo le devolvía el importe de dos de ellos al no aportar justificante de compra (…) se le remitió el oficio de mediación al establecimiento comercial ofreciendo al mismo tiempo a la Junta Arbitral de Consumo como medio para la solución del conflicto (…) el 26 de octubre de 2010 se recibió la respuesta del centro comercial donde se rechazaba acceder a las pretensiones de autor de la queja (…) se le dio traslado de la respuesta de la empresa, indicándole que no había aceptado la vía arbitral e indicándole que para la defensa de sus derechos podría ejercer las acciones oportunas en vía judicial (…) se procedió a contactar con el Centro de Investigación y Control de la Calidad, laboratorio independiente del Instituto Nacional de Consumo (…) su respuesta fue que carecían de procedimiento acreditado de realización de ensayos de cartuchos de tinta de impresoras (…) ante dicha imposibilidad, se decidió buscar un laboratorio privado que si contase con la acreditación ENAC. El coste del análisis de cada cartucho era de 600 € sin IVA, de tal forma que se descartó esa opción por el elevado coste (…) se procedió a verificar que no existían reclamaciones anteriores sobre cartuchos de tinta en los ejercicios 2009 y 2010 (…) se concluyó por este Servicio Territorial que no procedía realizar más actuaciones puesto que no quedaba acreditado que las deficiencias denunciadas tuviesen su causa en una falta de calidad del producto vendido”.*

Según lo indicado en este informe, no deducimos la existencia de actuaciones públicas que vulneren los derechos constitucionales y/o estatutarios del autor de la queja, ya que del informe se deduce que el Servicio Territorial de Consumo de Valencia había mantenido una actitud activa en el procedimiento, acudiendo al Centro de Investigación y Control de Calidad, y posteriormente, a un laboratorio privado (descartando esa opción debido al elevado coste económico) y finalmente verificando si históricamente existían reclamaciones sobre cartuchos de tinta para determinar las actuaciones a realizar, sin que constase reclamación alguna.

## **6. Colegios profesionales**

El autor de la queja nº 1101438 nos expresaba que *“(…) a través del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia (ICAV) acudí al despacho de un abogado, el cual me cobró por adelantado 2.000 € para atender una cuestión administrativa (…) al día de la fecha no cumplió con el pacto establecido, estafándome y ocasionándome una indefensión total. Solicité por burofax a su despacho toda la documentación original y el trabajo por el cual pagué esos 2.000 €, sin recibir contestación (…) posteriormente denuncié esta estafa al ICAV, sin recibir ningún tipo de notificación”.*

Por su parte, el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia nos envió un informe con el siguiente contenido:

*“(…) el autor de la queja presentó escrito de denuncia en fecha 8 de noviembre de 2010 que dio lugar al expediente de queja nº 530/2010, dándose traslado del mencionado*

*escrito al Letrado afectado en fecha 17 de noviembre de 2010, quien (...) el día 23 de diciembre de 2010, hizo las alegaciones oportunas (...) en fecha 15 de noviembre de 2010 tuvo entrada un nuevo escrito del autor de la queja, volviéndose a dar traslado de la misma al letrado, quien, en fecha 15 de diciembre de 2010, hizo las alegaciones oportunas (...) la Comisión Deontológico de este Colegio (...) acordó, en fecha 22 de marzo de 2011, el archivo del expediente de queja 530/2010 de forma motivada (...) en fecha 21 de diciembre de 2010, según acta de comparecencia que consta en el expediente, ante la Secretaria de la Comisión Deontológica compareció el Denunciante, a quien se le hizo entrega de la documentación depositada en este Ilustre Colegio por el letrado afectado”.*

Llegados a este punto, los Colegios Profesionales (como ocurre con el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia) 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 Comunitat 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”*; (el art. 139 de la Constitución española nos indica que todos los españoles tienen los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado, añadiendo que ninguna autoridad podrá adoptar medidas que directa o indirectamente obstaculicen la libertad de circulación y establecimiento de las personas y la libre circulación de bienes en todo el territorio español).

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.

Respecto a la primera de las cuestiones a estudiar, 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 produce la vulneración de las normas deontológicas de la profesión y/o de las normas colegiales de los estatutos, remitiéndonos a un

procedimiento administrativo disciplinario (Art. 21 y 22 de la Ley 6/1997 y el rt. 60 y 61 del Decreto 4/2002).

En este sentido, entendemos que el ejercicio, o no, de la potestad disciplinaria por la actuación de sus colegiados corresponde al Colegio Profesional correspondiente, de tal forma que la mera discrepancia o desacuerdo con el contenido de una resolución administrativa (en este caso del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia) no puede, por sí sola, motivar la intervención del Síndic de Greuges.

Por último, de la actuación desarrollada por el letrado en el ejercicio de su actividad profesional podrían derivarse responsabilidades civiles o penales que, en su caso, 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.

En cuanto a la devolución de la documentación original, del segundo informe remitido a esta Institución se desprendía, y sin que en el escrito de alegaciones del ciudadano nos hubiese informado de lo contrario, que en fecha 21 de diciembre de 2010 constaba en el expediente un acta de comparecencia en el que se hacía constar la entrega de la documentación al autor de la queja.

No obstante lo anterior, la reclamación presentada ante el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia fue resuelta cuatro meses después.

En este sentido, el art. 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación; cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses. Este plazo se contará desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

A la vista de estas consideraciones, el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia aceptó nuestra sugerencia en orden a que incrementara sus esfuerzos para contestar a los ciudadanos sin incumplir el plazo máximo de tres meses.

Finalmente, en relación con la queja nº 104507, de la que dimos cuenta en el Informe anual del año pasado, y en la que su autor nos comunicaba que no había recibido contestación, en tiempo y forma, a una reclamación presentada contra su abogada, el Consejo Valenciano de Colegio de Abogados no aceptó íntegramente nuestra recomendación consistente en que extremara al máximo los deberes legales que se extraen de los artículos 42, 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## 7. Justicia y Administraciones Públicas

El autor de la queja nº 1107580 nos indicaba que el Registro Administrativo de Uniones de Hecho de la anteriormente denominada Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, entre los documentos de identificación que precisan los solicitantes que sean ciudadanos extracomunitarios, requiere pasaporte y NIE (número de identificación de extranjero) mediante la correspondiente Tarjeta de Identidad de Extranjero, original y en vigor.

La persona afectada consideraba que este último requisito *“(...) vulnera la Ley, pues el documento de identificación del solicitante es el pasaporte, ya que es la documentación expedida por las autoridades de su país al efecto de acreditar su identidad (...)”,* añadiendo que *“(..)exigir cualquier otro documento y, en concreto el NIE, lo único que persigue, a mi entender, es evitar que se puedan inscribir en el registro de Uniones de Hecho (...)”*

Con el objeto de contrastar estos hechos, solicitamos informe de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas que, a través de la Jefa de Área de Relaciones con la Administración de Justicia dependiente de la Dirección General de Justicia y del Menor, nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que *“(...) en los últimos años se ha producido un importante incremento en los expedientes de inscripción en el Registro Administrativo de Uniones de Hecho de la Comunidad Valenciana, dependiente de esta Dirección General, de la presencia de ciudadanos extranjeros, en especial, extracomunitarios, a los que la ley no excluye del ámbito de aplicación de esta figura. Unos expedientes cuya tramitación, además de plantear una problemática específica en relación a la acreditación documental del cumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa vigente para la práctica de dicha inscripción, incide en una materia ajena a las Uniones de Hecho, como es el régimen jurídico de Extranjería, que se ha de tener, asimismo, en cuenta e integrar en la instrucción y resolución de los correspondientes procedimientos registrales en los que concurre esta especial condición personal”.*

- Que *“(...) con el fin de compatibilizar las exigencias legales en ambas materias, Uniones de Hecho y Extranjería, con independencia de acreditar su identidad mediante los documentos que dispongan de valor legal para ello, se dispuso que los extranjeros que comparezcan en los referidos expedientes de inscripción, ya sea en calidad de solicitante como en calidad de testigo, hayan de aportar su “Número de Identificación de Extranjero” (NIE), mediante la presentación de la correspondiente “Tarjeta de Identidad de Extranjero”, documento oficial que lo consigna, al objeto de su incorporación a los trámites de tales expedientes, en particular, a la comparecencia personal de los solicitantes, a la declaración de los testigos y a la resolución que ponga fin al procedimiento, así como, en su caso, al subsiguiente asiento registral en Registro Administrativo de Uniones de Hecho de la Comunidad Valenciana y a las certificaciones que se expidan.*

*Al respecto, indicar que el NIE, como número de identificador que el Ministerio de Interior asigna a todo extranjero (pues sobre el número del Pasaporte de cada extranjero, el Estado Español no dispone de ningún tipo de control, al tratarse de un número que concede el país que lo expide), vendría a ser el equivalente al número del DNI para los nacionales (aunque sin acreditar la identidad), y, por este motivo, se exige para cualquier trámite administrativo, tanto autonómico como estatal (...)*”.

En relación con esta última cuestión, la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas citaba los siguientes ejemplos: “(...) *solicitud de cita previa en las oficinas PROP de La Generalitat; solicitud de cita previa para la inscripción en el SERVEF; obtención del permiso de conducir; matriculación de vehículo a motor; cambio de titularidad de un vehículo a motor; consulta del borrador de la declaración de la renta AEAT; solicitud de licencias de armas; solicitud de complemento por titulares de Pensión No Contributiva que residan en una vivienda alquilada y, finalmente, gestiones ante el registro de la propiedad o mercantiles y las notarías*).

La citada Conselleria concluía su extenso informe en los siguientes términos:

*“(...) El NIE no sustituye al pasaporte sino que lo complementa, y se requiere a todos los extranjeros que comparezcan en el Registro Administrativo de Uniones de Hecho de la Comunidad Valenciana, ya sean comunitarios como extracomunitarios.*

*Su exigencia para el trámite de inscripción en dicho registro no está vinculado a que los interesados dispongan o no de permiso de residencia, sino al mandato contenido en una norma estatal vigente como es el Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los extranjeros en España y su integración social, que exige que figure en cualquier tramitación administrativa: “en todos los documentos que se expidan o tramiten, así como en las diligencias que se estampen en su pasaporte o documento análogo”.*

*Por tanto, tal requisito no persigue obstaculizar la inscripción en el mencionado registro, sino respetar en su globalidad el ordenamiento jurídico español, aplicando tanto el derecho de extranjería como el de uniones de hecho cuando concurren en el mismo expediente los supuestos de hechos de ambas normativas.*

*Como su propio nombre indica, el Registro Administrativo de Uniones de Hecho es un registro puramente administrativo, a diferencia del Registro Civil que tienen naturaleza civil y se refiere a derechos fundamentales de las personas (nacimiento y extinción de la personalidad, filiación, nacionalidad, matrimonio), por lo que le resulta aplicable lo dispuesto en el Real Decreto citado (...)*”.

Partiendo de estos hechos, conviene recordar que el art. 13.1 de la Constitución española de 1978 señala que “*los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el presente Título en los términos que establezcan los tratados y la ley*”.

El referido precepto constitucional se desarrolla a través de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (modificada por las posteriores Leyes 8/2000, 14/2003 y 2/2009).

El Art. 4.1 de la Ley Orgánica 4/2000, relativo al derecho a la documentación, dispone lo siguiente:

*“Los extranjeros que se encuentren en territorio español tienen el derecho y el deber de conservar la documentación que acredite su identidad, expedida por las autoridades competentes del país de origen o de procedencia, así como la que acredite su situación en España”.*

El desarrollo de la Ley Orgánica 4/2000 se produjo a través del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento (vigente hasta el 30 de junio de 2011, tras la publicación del Real Decreto 557/2011, de 20 de abril).

Tanto el RD 2393/2004 (arts. 100 y ss.) como el Real Decreto 557/2011 (arts. 205 y ss.) establecen, en relación a la documentación de los extranjeros que se encuentren en territorio español, una doble vertiente:

- Documentación que acredite su identidad, expedida por las autoridades competentes del país de origen o de procedencia.
- Documentación que acredite su situación en España.

De ambas normas reglamentarias podía deducirse que la documentación que “acredita la identidad” es el pasaporte o documento de viaje, mientras que la tarjeta de identidad de extranjero es el documento destinado a identificar al extranjero a los efectos de “acreditar su situación legal en España”.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que de la lectura de los Reglamentos de Extranjería (tanto el anterior como el posterior a junio de 2011) se desprende que el Número de Identificación de Extranjeros tiene la consideración de documento “a los efectos de identificación” y como “identificador del extranjero”.

Así, el Reglamento de Extranjería de 2004, en el art. 101 (Número de identidad de extranjero), en su apartado primero, señala que los extranjeros que obtengan un documento que les habilite para permanecer en territorio español, aquellos a los que se les haya incoado un expediente administrativo en virtud de lo dispuesto en la normativa sobre extranjería y aquellos que por sus intereses económicos, profesionales o sociales, se relacionen con España, serán dotados, a los efectos de identificación, de un número personal, único y exclusivo, de carácter secuencial; el número personal será el identificador del extranjero, que deberá figurar en todos los documentos que se le expidan o tramiten, así como en las diligencias que se estampen en su pasaporte o documento análogo.

Por otro lado, el vigente Reglamento de 2011, en su art. 206 (Número de identidad de extranjero), señala, en su apartado primero, que los extranjeros a cuyo favor se inicie un procedimiento para obtener un documento que les habilite para permanecer en territorio español que no sea un visado, aquellos a los que se les haya incoado un expediente administrativo en virtud de lo dispuesto en la normativa sobre extranjería y aquellos que por sus intereses económicos, profesionales o sociales se relacionen con España, serán dotados, a los efectos de identificación, de un número personal, único y exclusivo, de carácter secuencial. El apartado segundo queda igual que en el Reglamento de 2004.

En conclusión, a la vista de lo anterior, entendemos que si bien es cierto que la función principal del NIE es acreditar la situación legal del extranjero en España, no lo es menos que es un documento que facilita la identificación del mismo.

Una vez efectuada la anterior distinción en materia de extranjería, nos centramos en la normativa valenciana de Uniones de Hecho.

El Decreto 61/2002, de 23 de abril, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de la Generalitat 1/2001, de 6 de abril, por la que se regulan las Uniones de Hecho, establece en su art. 14 que la solicitud de inscripción *“deberá ir acompañada de la siguiente documentación: a) copia de los documentos de identificación de los solicitantes”*.

En este sentido, La Generalitat estableció que la solicitud de inscripción en el Registro Administrativo de Uniones de Hecho, debería ir acompañada, entre otros, de los siguientes documentos, según se informaba en la propia página Web de La Generalitat:

*“a) Documentos de identificación de los solicitantes.*

*- Nacionales: Documento Nacional de Identidad (DNI), de ambos, original y en vigor.*

*- Ciudadanos de la Unión Europea: Documento acreditativo de identidad de su país o Pasaporte y Número de Identificación de Extranjero, mediante la documentación pertinente, original y en vigor.*

*- Ciudadanos Extracomunitarios: Pasaporte y Número de Identificación de Extranjero, mediante la correspondiente Tarjeta de Identidad de Extranjero, original y en vigor”*.

De lo anterior se desprende que a los ciudadanos extranjeros (tanto de la Unión Europea como extracomunitarios) se les requiere el NIE, mediante la presentación de la documentación pertinente (para ciudadanos de la Unión Europea) o de la Tarjeta de Identidad de Extranjeros (para ciudadanos extracomunitarios).

En ambos casos no basta el pasaporte. En otras palabras, y en los términos vistos en la normativa de extranjería, la Administración está requiriendo una documentación que no sólo identifica al solicitante sino que acredita su situación legal en España.

En este punto, la Administración valenciana nos informaba que “(...) *el NIE no sustituye al pasaporte sino que lo complementa, y se requiere a todos los extranjeros que comparezcan en el Registro Administrativo de Uniones de Hecho de la Comunidad Valenciana (...)*”.

Consideramos que la cuestión a determinar es si la Administración valenciana puede, o no, solicitar una documentación que teniendo también funciones identificativas según acabamos de explicar, “complemente” el pasaporte.

En primer lugar, la normativa de uniones de hecho valenciana se refiere a “documentos de identificación” (en plural), sin excluir de forma expresa el Número de identificación de extranjeros que, junto a otras funciones y de acuerdo con la normativa vigente, también cumple esta función.

Sin embargo, la cuestión de qué documentos se pueden solicitar para identificar al ciudadano extranjero no resulta fácil, ya que, revisada por esta Institución la normativa en esta materia de otras Comunidades Autónomas, resulta que nos encontramos con una gran dispersión de criterios. Así, a título de ejemplo:

- Comunidad de Galicia: el Decreto 248/2007 de 20/12, por el que se crea y regula el registro de parejas de hecho de Galicia, establece en su art. 11.1, letra b: “*DNI de cada uno de los solicitantes que tengan la nacionalidad española o designación del documento equivalente en otros supuestos*”.
- Comunidad de Madrid: el Decreto 134/2002, de 18/07, por el que se crea el Registro de Uniones de Hecho de la Comunidad de Madrid, señala en su Art. 10.1, letra a): “*DNI, pasaporte o tarjeta de residencia de los solicitantes y testigos*”.
- País Vasco: el Decreto 124/2004, de 22 de junio, Reglamento del Registro de Parejas de Hecho del País Vasco, dispone en su art. 10.2, letra a: “*Fotocopia del DNI de ambos miembros de la pareja que se presentará junto al original para su comprobación. En caso de nacionalidad distinta a la española se presentará el documento equivalente en su país*”.

Esta dificultad es mayor si tenemos en cuenta que, junto a las Administraciones Autonómicas, algunos municipios han establecido y regulado sus propios registros administrativos de uniones de hecho.

En segundo lugar, sin perjuicio de la normativa valenciana de uniones de hecho (o de otras normas en esta materia de otras Comunidades Autónomas), consideramos que convenía recordar lo establecido en el Real Decreto 2393/2004, en su art. 100.2 y (a partir del 30/06/2011) en el Real Decreto 557/2011, en su art. 205.2, que establecen que “*Los extranjeros están obligados a exhibir los documentos referidos en el apartado anterior cuando fueran requeridos por las autoridades o sus agentes*”, teniendo presente que la referencia al “apartado anterior” se refiere a la documentación con la

que hubieran efectuado su entrada en España, la que acredite su identidad, expedida por las autoridades competentes del país de origen o de procedencia, así como la que acredite su situación en España.

La normativa valenciana señala que el Registro Administrativo de Uniones de Hecho será único y estará adscrito al correspondiente órgano directivo de la Administración de La Generalitat que tenga atribuidas las funciones de registro de las entidades jurídicas.

En este punto, convendría preguntarnos si el titular de dicho órgano administrativo tenía la consideración de “autoridad o agentes” en el sentido requerido en el Reglamento de Extranjería.

En relación con el concepto de “autoridad”, tanto la doctrina como la jurisprudencia coinciden en que los conceptos de funcionario y autoridad se mueven en una relación de género y especie. La autoridad sería un tipo de funcionario (una especie), aquel que tiene mando o ejerce jurisdicción propia. La confluencia de estos dos atributos (mando y ejercicio de jurisdicción) es lo que permite diferenciar la autoridad del resto de funcionarios.

Pues bien, la doctrina considera que “mando” se entiende en sentido jurídico y no físico, de tal forma que mando equivaldría a la potestad de reclamar obediencia, potestad que no se circunscribe exclusivamente al marco de las relaciones jerárquicas de la Administración, sino que se entendería también a la relación entablada entre ésta y los ciudadanos. El segundo atributo, “el ejercicio de jurisdicción”, debe entenderse en un sentido amplio, jurisdicción a estos efectos no equivale a la función de juzgar desarrollada por los jueces y Tribunales, sino que sería la potestad de resolver asuntos de cualquier índole que sean sometidos a la consideración del funcionario.

En conclusión, entendemos que el concepto de autoridad establecido en el Real Decreto 2393/2004, en su art. 100.2 y, a partir del 30 de junio de 2011, en el RD 557/2011, en su art. 205.2, puede ser aplicable a los titulares de los órganos de Registro Administrativo de Uniones de Hecho.

Por último, y en tercer lugar, no podemos obviar que el Tribunal Constitucional en la interpretación del contenido y alcance de los art. 13.1 y 10.1 (dignidad de las personas) de la CE, ha establecido que el legislador dispone de la posibilidad de establecer condicionamientos adicionales respecto del ejercicio de determinados derechos por los extranjeros, siempre que tales condicionantes respeten las prescripciones constitucionales (así, entre otras, STC 107/1984, STC 94/1993 y STC 107/1984).

Entre estos condicionamientos legales puede estar el requisito de hallarse en situación legal en el territorio español, que es justamente el criterio que de partida utiliza la Ley 4/2000, basado en la distinción de extranjeros que se encuentren legalmente en España y los que no se hallen en situación regular.

De acuerdo con los criterios expuestos y la aplicación del principio de autoorganización con el que cuentan todas las Administraciones Públicas, la solicitud de documentación identificativa complementaria al pasaporte no contradice la normativa vigente. En consecuencia, al no deducir la existencia de actuaciones públicas que vulneren derechos constitucionales y/o estatutarios, procedimos al cierre de la queja.

## **8. Obras públicas**

El autor de la queja nº 106028 nos manifestaba que había sido objeto de una expropiación y que durante junio del 2007 se firmaron las actas de ocupación de su parcela, en cuyo momento se les consignó el depósito previo que prevé la Ley de expropiación forzosa para poder ocupar los terrenos; tras iniciarse el trámite de mutuo acuerdo en la determinación del justiprecio, el cual no se alcanzó, formuló su hoja de aprecio, la cual fue rechazada por el Ayuntamiento de Elche; tras reiterados requerimientos, formuló la suya en abril de 2009 y que, pese al tiempo transcurrido, no se había satisfecho el justiprecio hasta el límite en que existía conformidad entre las partes.

En el caso que nos ocupa, efectuamos las siguientes distinciones para justificar nuestra intervención.

Respecto al acuerdo del Jurado Provincial de Expropiación que fijó el justiprecio, no podíamos intervenir, toda vez que dicho acuerdo fue objeto de recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana y no teníamos constancia de que hubiese recaído sentencia firme.

Sin embargo, respecto del importe del justiprecio ofertado por el propio Ayuntamiento de Elche, el art. 50.2 de la Ley de Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954, reconoce el derecho del expropiado a cobrar la indemnización aunque exista litigio o recurso pendiente, hasta el límite en donde haya conformidad entre el expropiado y el expropiante y, en consecuencia, nuestra Ley 11/1988 nos permite investigar.

El Ayuntamiento de Elche nos remitió un informe en el que nos relata que “(...) *el 18 de junio de 2007 se realizó el acta de entrega de depósito previo por importe de 62.138, 99 euros y el acta de ocupación (...) el Jurado Provincial de Expropiación determinó, mediante acuerdo de fecha 5 de noviembre de 2009, fijar como justiprecio final de la finca afectada la cantidad de 206.837,41 euros. Dicho justiprecio, fijado por el Jurado Provincial, fue aceptado por este Ayuntamiento por Decreto de 10 de diciembre de 2009 (...)*”.

Llegados a este punto, consideramos que, aunque íntimamente unidas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

- La falta de respuesta expresa del Ayuntamiento de Elche a los diversos escritos presentados por los autores de la queja solicitando que se proceda al pago de la parte del justiprecio sin abonar y a la liquidación de los intereses de demora.

- El retraso en abonar el justiprecio final (concretamente la diferencia entre el justiprecio definido por la administración municipal y la fijada por el Jurado Provincial de Expropiación forzosa), así como los intereses de demora y la correspondiente indemnización por ocupación anticipada de los terrenos.

Respecto a la primera cuestión, de lo actuado se desprende que los escritos de los autores de la queja no obtuvieron respuesta expresa, en tiempo y forma, por parte del Ayuntamiento de Elche.

Por otra parte, en cuanto al segundo problema, hay que recordar que el art. 48.1 de la Ley de Expropiación forzosa de 16 de diciembre de 1954 establece que, una vez determinado el justo precio, se procederá al pago de la cantidad que resultare en el plazo máximo de seis meses. El pago se verificará mediante talón nominativo al expropiado o por transferencia bancaria, en el caso en que el expropiado haya manifestado su deseo de recibir el precio precisamente por este medio.

De otro lado, el capítulo V de la referida Ley de Expropiación Forzosa se refiere a la “responsabilidad por demora”. Así, el artículo 56 indica que *“cuando hayan transcurrido seis meses desde la iniciación legal del expediente expropiatorio sin haberse determinado por resolución definitiva el justo precio de las cosas o derechos, la Administración expropiante culpable de la demora estará obligada a abonar al expropiado una indemnización que consistirá en el interés legal del justo precio hasta el momento en que se haya determinado, que se liquidará con efectos retroactivos, una vez que el justiprecio haya sido efectuado”*. Asimismo, el artículo 57 refiere que *“la cantidad que se fije definitivamente como justo precio devengará el interés legal correspondiente a favor del expropiado, hasta que se proceda a su pago y desde el momento en que hayan transcurrido los seis meses a que se refiere el artículo 48”*.

Como consecuencia de estas consideraciones, el Ayuntamiento de Elche aceptó las siguientes recomendaciones: por un lado, contestar con rapidez a los escritos y solicitudes presentados por los autores de la queja, y por otro, abonar, a la mayor brevedad, la cantidad pendiente de pago por justiprecio final, así como de los intereses de demora que se hubiesen devengado a favor del autor de la queja, y de las indemnizaciones correspondientes por ocupación anticipada de los terrenos.

## **9. Transportes**

El autor de la queja nº 1109394 nos expresaba que *“(…) tenía una embarcación deportiva con 11 años de antigüedad (...) solicité en su día un amarre público en el puerto de Jávea y lógicamente por su saturación me lo denegaron y pasé a engrosar la lista de espera (...) como pasaba el tiempo y no se me comunicaba nada, vendí la*

*embarcación por no tener donde dejarla (...) después de 9 años me adjudican el amarre y presento una queja a la Generalitat, solicitando que respete el amarre, pero en lugar de para la embarcación inicial, para otra embarcación de similares características, y no he recibido respuesta (...).”*

Por su parte, la Conselleria de infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente nos comunicó lo siguiente:

*“(...) se plantea la queja de un usuario inscrito en la lista de espera para la adjudicación de un amarre de uso público en el puerto de Xàbia que pretende la sustitución de esa embarcación por otra distinta con motivo del tiempo transcurrido desde la inscripción.*

*Resulta de aplicación el artículo 12, c), apartado 3, del Decreto 37/2002, de 5 de marzo, del Gobierno Valenciano, por el que se establecen las normas para la gestión de amarres de titularidad pública para embarcaciones deportivas en los puertos de gestión directa de la Generalitat Valenciana, conforme al cual, la baja en la lista de espera tendrá lugar, entre otras causas, por nueva alta del mismo titular con otra embarcación. En consecuencia, lo solicitado, es contrario a la norma (...).”*

En efecto, el, por el que se establecen las normas para la gestión de amarres de titularidad pública para embarcaciones deportivas en los puertos de gestión directa de la Generalitat Valenciana, en su art. 5, relativo al régimen jurídico de los amarres, señala lo siguiente:

*“Será indispensable para el mantenimiento de la asignación de amarre, durante el tiempo autorizado, el cumplimiento de las siguientes obligaciones: el amarre sólo podrá ser utilizado durante la vigencia de su asignación y por la misma embarcación para la que se autorizó, la cual habrá de mantener inalteradas su eslora, manga y calado, y restantes características físicas, técnicas y de uso que posibilitan la correcta utilización del amarre. Cualquier cambio de embarcación o alteración de titularidad, conllevará la necesidad de obtener una nueva asignación y, por tanto, se habrá de solicitar previamente a la administración”.*

En el art. 12 del referido Decreto 37/2002, de 5 de marzo, aclara que la baja en la lista de espera podrá producirse por una de las siguientes causas: asignación de puesto de amarre en el puerto; renuncia del peticionario; nueva alta del mismo titular con otra embarcación o de la misma embarcación con otro titular en la lista de espera; de oficio, por constar a la administración portuaria el cambio de titularidad de la embarcación, o no acreditarse ésta debidamente a requerimiento de la Administración Portuaria.

Por tanto, la baja en la lista de espera para la obtención de un amarre en el puerto de Xàbia había sido causada por la adquisición de otra embarcación, ya que en la lista de espera se encontraba la anterior embarcación inscrita, y tal y como establece la normativa citada, la baja en la lista de espera se produce por el alta nueva del mismo titular con otra embarcación.

No obstante lo anterior, la falta de contestación al escrito presentado por el autor de la queja, podía no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja, por lo que recomendamos a la Dirección General de Transportes y Logística de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, que procurara contestar los escritos y solicitudes presentadas por el autor de la queja en el plazo máximo de 3 meses.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, nos encontramos a la espera de recibir la preceptiva contestación sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación.

Durante el año 2011, hemos recibido numerosas quejas en relación con la gestión de los amarres del puerto deportivo de Jávea, en el que existe un importante conflictividad respecto a la existencia de embarcaciones que no tienen otorgada la autorización del amarre, a pesar de estar pagando las tasas durante muchos años; la falta de publicidad de la lista de espera, en la que los solicitantes de amarre llevan muchos años esperando sin éxito. Esta excesiva espera ha provocado que algunas personas hayan solicitado el amarre para un determinado tipo de barco, y ante la tardanza en recibirlo, se hayan visto obligado a venderlo o cambiarlo por otro distinto al inicialmente solicitado, causando baja en la lista de espera.

Con el objeto de solucionar la problemática global existente en la gestión de los amarres del puerto, se van a seguir manteniendo contactos de trabajo con la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, para tratar de lograr un acuerdo que satisfaga los distintos intereses concurrentes.

## **10. Comunicación audiovisual**

Ante el enorme volumen de quejas recibidas y al objeto de agilizar los trámites de las mismas, mantuvimos una reunión de trabajo el día 23 de febrero de 2011 en la sede de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas en Valencia.

Se explica a los responsables de la Conselleria que las personas autoras de las quejas manifiestan su disconformidad con el cese de las emisiones del canal catalán de televisión TV3 y el cierre de las instalaciones y repetidores que Acció Cultural del País Valencià (en adelante, ACPV) y la Fundación Ramón Muntaner (en adelante, FRM) tienen, en diversas zonas de la Comunitat Valenciana.

Tras señalar los antecedentes que sobre esta misma cuestión constan en esta Institución, nos informan que, en la actualidad, existen varios procedimientos judiciales en trámite, entregándonos un informe detallado sobre los mismos, así como copia de diversos pronunciamientos judiciales ya emitidos.

Teniendo en cuenta lo anterior, y de conformidad con lo establecido en el art. 17.2 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, que regula esta Institución, nos vimos obligados a

poner fin a nuestras investigaciones y acordar el cierre y archivo de las quejas recibidas, puesto que el Síndic de Greuges no puede entrar en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente una resolución judicial.

## **11. Agricultura**

El autor de la queja nº 1108271, en su escrito inicial, manifiesta que la sociedad a la que representa tenía incluidas dos parcelas de viña en los planes de Reestructuración y Reconversión del Viñedo que consistía en transformar la viña de “vaso” a “espaldera”.

La Conselleria de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua comunicó al autor de la queja que tenía una pequeña parte de la parcela que era ilegal, y que debía arrancar la viña para poder recibir la subvención.

En ese sentido, la persona afectada se personó en la Conselleria para solicitar una aclaración y que se lo notificasen por escrito, con el objeto de poder ejercer sus derechos, sin haber recibido ninguna contestación.

*Por su parte, la citada Conselleria nos comunicó que “(...) se comprueba que falta documentación, por lo que se procede a enviar trámite de audiencia de fecha 12 de mayo de 2010 al centro gestor Coop. San Isidro Labrador de Campo Arcis, en virtud del acuerdo firmado ente el viticultor y dicho centro gestor. Subsanas las deficiencias indicadas en el trámite, se procede a enviar al centro gestor un nuevo trámite de audiencia de fecha 28 de septiembre de 2010. El 12 de agosto de 2010, se realiza control de campo de la parcela, comprobándose, in situ, la existencia de viñas de diferente edad, pudiéndose diferenciar una con viñedo de 1974 y otra de 1999. En noviembre de 2010 se personó D. (...) en la Dirección Territorial de Valencia de la Conselleria, y manifestó su discrepancia con la edad de plantación (...) sin aportar documentación alguna que acreditase lo manifestado (...) es por ello que, al no haberse resuelto la ilegalidad o no de parte del actual recinto 1 de la Parcela (...), no se ha procedido al pago del resto de las parcelas incluidas en el plan de reestructuración y reconversión de viñedo. Con fecha 12/5/2011 se ha procedido a enviar trámite de audiencia al centro gestor, comunicando la existencia de un viñedo presuntamente ilegal (...) procede comunicar a la Sección de Mercados Agrarios la existencia de dicha parcela, para que proceda, a la actualización del Registro Vitícola, con la inclusión la zona plantada en 1999 sin el correspondiente permiso de preplantación (...).”*

A la vista del referido informe, y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, por parte del Síndic de Greuges se solicitó a la Conselleria de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua una ampliación del informe inicial, en especial, nos interesaba conocer en qué situación se encontraba la resolución del expediente, en el sentido de si la Sección de Mercados Agrarios había resuelto dicha actualización del registro.

De tal forma que la citada Conselleria nos remitió el siguiente informe: “(...) *el trámite de audiencia es notificado al interesado en fecha (...), quien presenta escrito de alegaciones en el Ayuntamiento de (...). Argumenta la vigencia de los derechos de plantación correspondientes (...) el escrito de alegaciones ha sido recibido por el centro gestor, por lo que está en estudio de la sección de mercados a efectos de emitir la correspondiente propuesta, resolución y comunicación al interesado. En cuanto se efectúe, dicha comunicación será puesta en conocimiento de la Sección de Producción Vegetal a fin de poder continuar con la tramitación del expediente de reestructuración y reconversión de viñedo objeto de la queja (...).*”

Así las cosas, el art. 21.2 del Real Decreto 244/2009, de 27 de febrero, para la aplicación de las medidas del programa de apoyo al sector vitivinícola español, en relación a la reestructuración y reconversión de viñedos, advierte que no podrán acogerse a ese régimen de ayudas “*los viñedos de aquellos titulares que contravengan la normativa vigente en materia de plantaciones de viñedo, para cualquiera de las superficies de viñedo de su explotación*”.

La normativa vigente en materia de plantaciones de viñedo, viene recogida en el Real Decreto 1244/2008, de 18 de julio, por el que se regula el potencial de producción vitícola, en cuyo Capítulo II, referente a las plantaciones y replantaciones de viñedo, se establece que el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino podrá realizar una distribución de derechos disponibles para nuevas plantaciones entre las comunidades autónomas, en función de criterios objetivos y de las solicitudes presentadas por los interesados (art. 3).

Por otro lado, el artículo 10, establece, en referencia a las superficies plantadas de viñedo después del 31 de agosto de 1998 sin un permiso de replantación, que son ilegales y deberán ser arrancadas por el responsable de la plantación ilegal o, en su defecto, por el propietario de la parcela, sin perjuicio del derecho del propietario a reclamar el coste al responsable de la plantación ilegal.

Por tanto, del informe remitido a esta Institución, se desprendía que de los controles de campo realizados, existían dos edades de plantación, a saber, de 1974 y 1999, y a tenor de lo mencionado anteriormente, la plantación que correspondía al año 1999 era ilegal, de tal forma que para beneficiarse del Plan, deberían de haber sido arrancadas.

En ese sentido, el autor de la queja no aportó ninguna documentación que acreditase su discrepancia en relación con la edad de la plantación mencionada.

No obstante lo anterior, ante la tardanza en contestar a los escritos presentados por el autor de la queja, recomendamos a la Conselleria de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua que resolviera dichos escritos sin incumplir el plazo máximo de tres meses, previsto en el art. 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## **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 Síndic 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 Comunidad Valenciana*”. Queda, por tanto, su competencia territorial limitada al control de los actos y resoluciones de los órganos de la Administración Pública de la Comunidad 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.

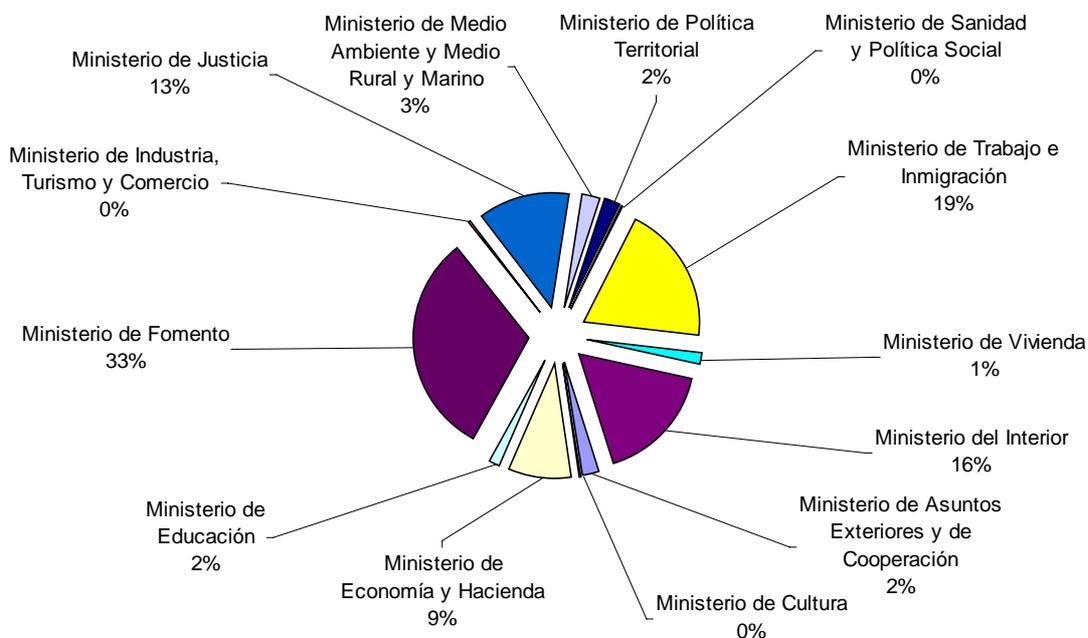
Delimitada la competencia de una y otra Institución, el artículo 12.2 de nuestra Ley reguladora prevé expresamente que *“de las quejas o denuncias que reciba el Síndic de Greuges que hagan referencia a las Administraciones Públicas ajenas a la Generalitat, dará cuenta al Defensor del Pueblo”*. En cumplimiento de dicha previsión y previa calificación y registro de las quejas, en el año 2011 esta Institución ha remitido al Defensor del Pueblo un total de 279 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 Fomento	88
Ministerio de Trabajo e Inmigración	54
Ministerio del Interior	46
Ministerio de Justicia	36
Ministerio de Economía y Hacienda	24
Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	7
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	6
Ministerio de Política Territorial	6
Ministerio de Educación	5
Ministerio de Vivienda	4
Ministerio de Cultura	1
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	1
Ministerio de Sanidad y Política Social	1
<b>Total de quejas remitidas al Defensor del Pueblo</b>	<b>279</b>



En este cuadro queda detallado el número de quejas referidas a cada uno de los Ministerios por razón de la materia objeto de queja. Y dentro de cada uno de ellos, esbozamos a continuación las cuestiones concretas que nos han sido planteadas por los ciudadanos.

En primer lugar, resulta preciso puntualizar que hay dos problemáticas que los ciudadanos nos han planteado de forma masiva y que han dado lugar a una queja sobre la ejecución de las obras de la variante de la carretera nacional 332 a su paso por Benissa, competencia del Ministerio de Fomento, y a otra queja sobre la situación del sector de la energía eléctrica tras la promulgación del Real Decreto Ley 14/2010, de 23

de diciembre, por el que se establecían medidas urgentes para la corrección del déficit tarifario del sector eléctrico y el Real Decreto 1565/2010, de 19 de noviembre, por el que se regulaban y modificaban determinados aspectos relativos a la actividad de producción de energía eléctrica en régimen especial, competencia del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Al margen de estas dos quejas, la mayoría de problemas que nos han planteado los ciudadanos que han resultado ser competencia del Defensor del Pueblo han afectado al Ministerio de Fomento en cuanto que han venido referidas a políticas competencia de este Ministerio o a sociedades o entidades públicas dependientes o adscritas al mismo. Es el caso de las 28 quejas relativas al cobro de la Renta Básica de Emancipación y las 36 sobre las Ayudas Estatales Directas a la Entrada de Vivienda (AEDE) en materia de vivienda; los 13 expedientes de queja que han afectado a la Red Nacional de Ferrocarriles Españoles (RENFE) o al Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF); las 5 quejas sobre el funcionamiento de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos y las 5 quejas sobre la Red de Carreteras del Estado.

En segundo lugar, figuran las 54 quejas que han afectado al Ministerio de Trabajo e Inmigración. De ellas, 15 afectaban al Instituto Nacional de la Seguridad Social y, en su mayoría, planteaban cuestiones relativas al reconocimiento y cálculo de las prestaciones del Sistema Público de Seguridad Social y la declaración de incapacidad. También se han contabilizado 26 expedientes de queja relativos al Servicio Público de Empleo Estatal, entre los que destacan los referidos al reconocimiento de las prestaciones por desempleo, si bien se han recibido también quejas relativas al funcionamiento de las Oficinas de Empleo y la falta de información proporcionada por las mismas. El tercer grupo lo conforman las quejas que han afectado a la Tesorería General de la Seguridad Social (7). El resto lo componen algunas quejas relativas al Instituto Social de la Marina y al Instituto Social de las Fuerzas Armadas.

El tercer bloque lo constituyen las quejas relativas al Ministerio del Interior. En concreto, 46 de las quejas remitidas al Defensor del Pueblo lo han sido por afectar a competencias de este Ministerio. Así, en 15 expedientes, se nos han planteado cuestiones que dependían de la Dirección General de Tráfico, tales como la tramitación de expedientes sancionadores de tráfico, la obtención del permiso de conducción y, en concreto, 3 expedientes en los que se planteaba la problemática que al sector de los fotógrafos profesionales le originaba la publicación de un Manual por la DGT que obligaba a los Centros de Reconocimiento Médico que evalúan las aptitudes de los conductores para la obtención y renovación permiso de conducir a realizar las fotografías para dicho permiso. También hemos recibido quejas relativas a Instituciones Penitenciarias (11), y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (12). Las demoras o los sistemas de citación para la expedición del DNI han sido objeto de queja en 2 supuestos. El resto de las quejas han hecho referencia a cuestiones varias de extranjería, tales como el funcionamiento de las Oficinas de Extranjeros o los Centros de Internamiento de Extranjeros.

Al Ministerio de Justicia han hecho referencia 36 quejas. El mayor número de ellas planteaban, como en años anteriores, temas relacionados con el funcionamiento de los Juzgados y Tribunales y, principalmente, las dilaciones indebidas en la tramitación de los procedimientos judiciales (21). Por otro lado, se han contabilizado 10 quejas que afectaban a la Dirección General de los Registros y del Notariado, donde el mayor número de expedientes planteaban cuestiones relativas a la demora en las inscripciones en los Registros Civiles. Además, hemos recibido alguna queja en relación con la apreciación de alegaciones para la exclusión de la lista de los miembros del Tribunal del Jurado.

Destacamos, por último, las quejas que se remitieron por afectar al Ministerio de Economía (24). De ellas, 11 se referían a la liquidación de impuestos estatales y 9 afectaban a la Dirección General del Catastro. Y el resto, lo componen algunas quejas por la falta de respuesta a reclamaciones de esta Administración o la falta de accesibilidad de sus edificios.

## **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 Síndic de las razones que justifiquen su no adopción, aquél podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad del organismo o departamento afectado y, en su caso, del Presidente de la Generalitat, los antecedentes del asunto, el contenido de las observaciones formuladas y el resultado de su actuación. Si, no obstante lo anterior, tampoco obtuviere una respuesta adecuada, el Síndic incluirá tal asunto en el próximo informe, ordinario o especial, que eleve a las Cortes, con expresa mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud”.

Sin embargo, estos preceptos legales no definen claramente qué actuaciones u omisiones de la Administración Pública deben considerarse como propias de una actitud persistentemente hostil o entorpecedora de la labor de investigación del Síndic.

No obstante, esta Institución ha sentado el criterio de considerar que merece esa calificación de actitud hostil, los siguientes comportamientos desarrollados por la Administración:

- No facilitar la información y documentación solicitada o requerida por el Síndic.
- No contestar a las resoluciones del Síndic en forma de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales.

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 2011 ha sido reducir a cero 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 viene siendo tradicional, dedicamos un apartado específico para mencionar a las Entidades Públicas Valencianas que, durante el 2011, 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 seguir destacando 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 Algemesí**

Queja nº 1109506

Se recomienda que se tramite el expediente de restablecimiento de la legalidad y sancionador ante la comisión de una presunta infracción urbanística consistente en la ejecución de obras sin licencia.

**Ayuntamiento de Benigànim**

Queja nº 1108012

Se recomienda que se otorgue la licencia de ocupación de la vivienda solicitada por el autor de la queja.

### **Ayuntamiento de Dolores**

Queja nº 109173

Se recomienda que, al haber transcurrido más de 4 años desde la comunicación de la ejecución de obras sin licencia a los autores de la queja y la notificación a los mismos de la incoación del procedimiento sancionador, se estime, al amparo de lo dispuesto en el art. 238 de la Ley Urbanística Valenciana, la prescripción de la infracción, anulando la sanción impuesta.

### **Ayuntamiento de Eslida**

Queja nº 1106033

Se recomienda que se proceda a la ejecución subsidiaria, a cargo de la propiedad, de la orden de ejecución de las obras de conservación de un edificio en mal estado.

### **Ayuntamiento de La Vila Joiosa**

Queja nº 092832

Se recomienda 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 de alta tensión y otras parcelas de uso residencial y docente, se 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).

### **Ayuntamiento de Meliana**

Queja nº 1109131

Se recomienda que se adopten las medidas pertinentes para excluir del suelo urbano las actividades e instalaciones que son propias del suelo rústico, y que en la queja que nos ocupa, se concreta en la autorización de un corral con varios caballos en el suelo urbano consolidado.

### **Conselleria de Justicia y Bienestar Social**

- 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 efectúan las siguientes recomendaciones:

1. Establecer para la gestión de las medidas en medio abierto de reforma de menores mediante el sistema de concesión, conciertos plurianuales u otros de los sistemas de gestión de servicios públicos distintos a la subvención anual, de modo que la entidad encargada lo haga teniendo en cuenta los plazos y normas previstos en la Ley de Contratos del Sector Público, garantizando la estabilidad del servicio público a prestar.
2. Elaborar programas básicos referidos a la metodología de ejecución de las medidas judiciales en medio abierto, según modalidad de las mismas, en la que se determine, como mínimo: a) fases de intervención, b) áreas de intervención, y c) actividades a realizar por el técnico responsable de la ejecución, distinguiendo actividades directas con el menor y la familia, actividades indirectas con otros profesionales que intervienen en el caso, así como actividades de diseño, evaluación e información.
3. Aumentar la dotación de Equipos Técnicos de asesoramiento a Fiscalía y Jueces de Menores de forma que se reduzca el tiempo transcurrido entre la comisión del delito y la sentencia judicial firme.
4. Poner a disposición del Ministerio Fiscal y de los Jueces de Menores los programas de mediación necesarios (reparación - conciliación) como alternativa desjudicializadora.
5. Aumentar la dotación de profesionales a las entidades a las que se encarga la ejecución de las medidas de medio abierto impuestas por los Juzgados de Menores, estableciendo una ratio máxima de menores a atender por cada uno de los técnicos responsables, de forma que se incida en la disminución del tiempo transcurrido desde la sentencia judicial hasta la ejecución de la medida.
6. Potenciar la creación y puesta en funcionamiento de programas, centros y servicios que hagan posible la ejecución de la medida de Convivencia con otra persona, familia o grupo educativo (acogimiento familiar profesionalizado, servicios residenciales específicos diferentes a los centros de reeducación, etc.).
7. Potenciar la creación y puesta en funcionamiento de Centros de Día especializados, por iniciativa de la propia Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas o en colaboración con la Conselleria de Bienestar Social, de forma que se facilite la aplicación de la medida de asistencia a Centro de Día.
8. Impulsar la elaboración de un Plan Transversal de Ejecución de Medidas Judiciales en medio abierto, en el que sean implicadas el resto de Consellerias con responsabilidad en la atención a menores y jóvenes (Educación, Sanidad, Empleo).
9. Impulsar el desarrollo, junto con la Conselleria de Bienestar Social, y el resto de Consellerias implicadas (Educación, Sanidad, Empleo) de un Plan de actuación con menores infractores de edad inferior a los 14 años, estableciendo los protocolos a los que hubiera lugar.

10. Potenciar medidas de coordinación, participación y unificación de criterios entre la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas y las entidades a las que se encarga la ejecución de medidas, incluida la formalización y puesta en funcionamiento de Comisiones Mixtas de trabajo.

- Queja nº 100267

Se recomienda que procure los recursos necesarios para que las cuidadoras y cuidadores no profesionales puedan desarrollar su formación como tales de manera presencial, sin desatender a la persona en situación de dependencia, aplicando la formación a distancia como complemento y no como alternativa a la presencial, sugiriéndole, además, que en el proceso de desarrollo de las acciones de formación cuente con la colaboración de los interlocutores sociales y las organizaciones del tercer sector especializadas en el ámbito de la dependencia.

- Quejas sobre las ayudas de la Ley de la Dependencia.

Se recomienda a la Conselleria de Bienestar Social que resuelva los expedientes con rapidez y dentro del plazo máximo legal; que no se produzcan retrasos en el pago de las ayudas ya reconocidas; 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.

#### **4. Entidades públicas que han mantenido una especial colaboración con el Síndic de Greuges**

Durante el año 2011, queremos destacar la colaboración especial del Ayuntamiento de Valencia y los municipios que han firmado un Convenio Específico con el Síndic de Greuges: Albal, Almoradí, Benafar, Catarroja, L'Alcora, La Vall d'Uixó, San Vicent del Raspeig y Xirivella.

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

#### **- Introducción**

Un año más, y consciente del auge de los medios tecnológicos en todos y cada uno de los ámbitos de nuestra vida, el Síndic ha querido dedicar un apartado especial a la implantación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en esta Institución.

En los últimos años, hemos sido testigos del cambio profundo en la forma en que la ciudadanía y la Administración se relacionan entre sí.

La utilización cada vez mayor de los medios electrónicos, y en gran medida de Internet, como vía de comunicación con la Administración, se justifica por su naturaleza interactiva y global, la facilidad de uso, su reducido coste y la disponibilidad inmediata de la información y servicios a través de la Red.

Internet ofrece a la ciudadanía información y servicios a cualquier hora del día y con independencia de la localización geográfica, evitando desplazamientos innecesarios y mejorando la inclusión social.

El permanente desarrollo y evolución de las nuevas tecnologías condiciona el cambio en el modelo de actuación de las Administraciones Públicas.

Y en ese contexto, al amparo 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 y ciudadanas.

Los mismos fundamentos subyacen en la Ley 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunidad Valenciana, que desarrolla los derechos de la ciudadanía a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas de la Comunidad Valenciana, para acceder a servicios públicos y en la tramitación de los procedimientos administrativos.

Es, por tanto, nuestra obligación y nuestra voluntad proseguir 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.

En este sentido, son muchos los retos que se nos plantean, pero que precisan de recursos, tiempo y mucho trabajo. No obstante, dentro de sus posibilidades económicas, humanas y tecnológicas, el Síndic ha realizado a lo largo de este año 2011 un gran esfuerzo dirigido a implantar de forma efectiva estas nuevas tecnologías en su ámbito de actuación.

#### **- La página web del Síndic [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com)**

Tras la puesta en marcha, a finales del 2010, de la nueva página web [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com), la Institución ha seguido avanzando en el desarrollo de la administración electrónica al servicio de la ciudadanía. A través de este nuevo canal de comunicación, estamos ofreciendo un servicio eficaz y eficiente a todas las personas que acuden al Síndic, ya sea buscando información o para gestionar sus expedientes.

Desde principios de 2011, aquellas personas que así lo han querido, han podido realizar trámites a través de nuestra página web de manera segura y personal mediante la utilización del certificado digital.

De esta forma, los ciudadanos y ciudadanas tienen la posibilidad de presentar quejas, consultas y alegaciones, aportar documentación relacionada con algún expediente, consultar el estado de tramitación en tiempo real de sus quejas o suscribirse 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.

En julio de 2011, el Síndic puso en funcionamiento un nuevo procedimiento para dar servicio a aquellos usuarios de nuestra página web que no disponían de alguno de los certificados digitales arriba mencionados. Desde entonces, las personas que se encuentren en esta situación pueden acceder al servicio telemático llamando al teléfono gratuito 900 210970, a través del cual se les facilita un nombre de usuario y una contraseña.

La implantación de los medios electrónicos como parte de los servicios del Síndic ofrece ventajas tanto a los usuarios como a la propia Institución.

Por un lado, la gestión electrónica facilita a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos; aumenta la proximidad, la comodidad de gestión y reduce notablemente los tiempos.

Por otro, es obvio que la satisfacción de los usuarios está directamente relacionado con nuestro nivel de eficacia y la calidad de los servicios que estamos prestando a la ciudadanía.

#### **- Funcionalidad de la web**

Actualmente, los servicios que ofrecemos a los usuarios a través de nuestra página web son los siguientes:

- Consultar las resoluciones del Síndic, utilizando una herramienta que permite búsquedas por materias, Administraciones afectadas, fechas o palabras clave. En este apartado, queremos destacar que, 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 (en formato pdf y en el idioma de origen), sin excepción, a los siete días de haber sido emitidas.

Obviamente, y con el fin de preservar el anonimato de las personas que confían en nuestro servicio, los datos de carácter personal de las ciudadanas y ciudadanos han sido debidamente suprimidos de todas nuestras resoluciones publicadas en la web.

- Consultar resoluciones aceptadas por la Administración, a través del sistema de búsqueda por fecha, materia y palabras claves.

- Consultar expedientes de quejas solucionadas. En este apartado, los ciudadanos y ciudadanas encontrarán expedientes de queja que durante su tramitación se han solucionado gracias a la intervención del Síndic y a la colaboración de la Administración afectada. Por tanto, en estos casos, no ha sido necesario finalizar el expediente con una resolución del Síndic a la Administración.

- Consultar información exacta, actualizada y segura relativa tanto al funcionamiento de la Institución, como a la organización de la misma. La web del Síndic de Greuges ofrece datos de interés tales como: datos identificativos, estructura, organización, mapa de la página web, datos de contacto; legislación relativa a la Institución, directorio del personal de la oficina; cláusula de responsabilidad, de protección de datos, marco legal; perfil del contratante; enlaces a otras sedes; servicio de consultas más frecuentes (FAQ), información sobre la accesibilidad de la Web y guía para presentar quejas en la Institución.
- Consultar informes anuales, especiales y comunicaciones llevadas a cabo por el Síndic durante los últimos años, así como otras publicaciones (vídeo, material divulgativo didáctico, ponencias, jornadas organizadas por el Síndic).
- Realizar consultas. Las personas que tengan dudas sobre si el problema que tienen puede ser admitido como queja, pueden exponer sus dudas a través de un formulario, en el que también pueden adjuntar documentación.
- Presentar quejas contra la Administración. Las personas que deseen presentar una queja deben rellenar un formulario y redactar una breve explicación del problema, adjuntando la documentación que crea conveniente.
- Conocer el estado de los expedientes de queja. Los ciudadanos y las ciudadanas disponen de un espacio de almacenamiento disponible en línea, a modo de carpeta personal electrónica, en el que puede consultar el estado de tramitación de su queja y donde se archivan los documentos electrónicos relativos a dicho expediente.
- Consultar información relativa a la actualidad del Síndic: notas de prensa, galería multimedia, identidad corporativa, etc.
- Consultar el apartado dedicado a la calidad: la Carta de Servicios del Síndic de Greuges y presentar reclamaciones y sugerencias respecto al funcionamiento de los servicios prestados desde el Síndic; rellenar encuestas de calidad; opinar sobre la web y de esta forma ayudarnos a seguir avanzando.

#### **- Modalidades de acceso a la información restringida de [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com)**

La identificación electrónica es la piedra angular en las relaciones no personales con el Síndic. Para interactuar de forma telemática con el Síndic, los usuarios disponen de dos modalidades:

- Utilizar un certificado digital, en cuyo caso pueden hacer uso de nuestro registro electrónico de entrada de documentos (presentación de quejas y consultas, instancias, documentos relativos a contratación, etc.). Asimismo, los usuarios con certificado digital pueden consultar el estado de tramitación de su expediente de queja. Todo ello, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, de forma

cómoda y segura. Aquellos trámites realizados en días festivos, de acuerdo con el calendario laboral de la Comunidad Valenciana, tendrán fecha de efecto del primer día hábil posterior.

- Utilizar un nombre de usuario y contraseña. Si el ciudadano o la ciudadana no posee certificado digital, puede presentar su queja a través de nuestra página web, rellenando el formulario de queja sin firma digital. Más adelante, podrá consultar el estado de tramitación de su expediente de queja llamando al teléfono gratuito (+34) 900 21 09 70, a través del cual se le facilitará un nombre de usuario y una contraseña personal que le permitan acreditarse en nuestra web. Con esta nueva herramienta pretendemos llegar al mayor número de personas.

### **- Utilización de lenguas oficiales y de idiomas extranjeros**

Todos y cada uno de los contenidos y servicios de la página web del Síndic de Greuges están disponibles en valenciano y castellano. Los ciudadanos pueden tramitar íntegramente sus expedientes en ambas lenguas, haciendo así efectivo el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a relacionarse válida y eficazmente con el Síndic en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.

Igualmente, y conscientes del gran número de residentes extranjeros en nuestra comunidad que se dirigen al Síndic, la mayor parte de la página web también está disponible en inglés. A continuación facilitamos, a efectos informativos, los datos referentes a los porcentajes de visita a nuestra página web por idiomas:

Visitas en castellano	86.4%
Visitas en valenciano	11.9 %
Visitas en inglés	1.7 %

### **- Accesibilidad de la web**

*"El poder de la Web está en su universalidad, que todas las personas pueda acceder a pesar de la discapacidad es en aspecto esencial".* Tim Berners-Lee, director del World Wide Web Consortium e inventor de la World Wide Web.

El Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, marca un punto de inflexión respecto a la accesibilidad de las páginas web de la Administración Pública.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la citada normativa, *"la información disponible en las páginas de Internet de las Administraciones Públicas deberá ser accesible a las personas mayores y personas con discapacidad, con un nivel mínimo de*

*accesibilidad que cumpla las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2004 (...)*". En ese mismo artículo se establece que *"(...) las páginas de Internet de las Administraciones Públicas deberán contener de forma clara la información sobre el grado de accesibilidad al contenido de las mismas que hayan aplicado, así como la fecha en que se hizo la revisión del nivel de accesibilidad expresado (...)"*.

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, como Institución comprometida con las personas con discapacidad, defiende enérgicamente el derecho de todas y todos los ciudadanos, con independencia de que puedan padecer problemas físicos, sensoriales o cognitivos, a acceder a su web.

De hecho, está demostrado que las personas con discapacidad son uno de los públicos más interesados en interactuar con la Administración a través de Internet, ya que presentan mayores problemas para desplazarse a la oficina del Síndic.

Además, la accesibilidad no sólo favorece a las personas con discapacidad sino que también beneficia al resto de los usuarios, ya que se les facilita el acceso al contenido eliminando barreras tecnológicas, visuales y de diseño.

En muchas ocasiones, una discapacidad del usuario, un punto de acceso distinto al habitual como un móvil o una PDA, un sistema de navegación no estándar o una conexión lenta, pueden ser un impedimento para acceder a numerosos sitios de la Red. En este sentido, nuestra prioridad ha sido hacer posible que nuestra web pueda ser visitada y utilizada de forma satisfactoria por el mayor número de personas, con independencia de sus propias limitaciones o las de su entorno.

Hoy en día, los criterios de accesibilidad aplicables a las páginas de Internet son los reconocidos internacionalmente por la Iniciativa de Accesibilidad de la Web (*Web Accessibility Initiative*) del Consorcio Mundial de la Web (*World Wide Web Consortium*). Estas normas se han consolidado, en forma de pautas comúnmente aceptadas en todas las esferas de Internet, como referencia cuando se trata de construir páginas de Internet accesibles a las personas con discapacidad.

La legislación europea y española a este respecto, obliga a las Administraciones Públicas a cumplir el nivel mínimo de accesibilidad AA.

No obstante, 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 en esta materia 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](http://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 transcripción textual de las imágenes para llegar a todos los colectivos.

### **- Servicio de Mensajería Corta (SMS)**

Desde que en julio de 2009, el Síndic de Greuges pusiera en marcha su servicio de SMS, el número de personas interesadas en hacer uso del mismo ha ido aumentando paulatinamente. Así, en 2009, se enviaron 1.284 mensajes; en 2010 fueron 5.003 mensajes, y durante el 2011, nuestra Institución envió un total de 10.520 mensajes de textos a las ciudadanas y ciudadanos.

El servicio de mensajes cortos de texto está siendo utilizado en la actualidad para informar, de forma puntual, a los autores de las quejas sobre el estado de tramitación de su expediente.

De esta forma, la persona 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, o correo electrónico, dependiendo de la forma de comunicación escogida por el/la ciudadano/a.

En este sentido, el grado de satisfacción de los usuarios de este servicio de SMS es elevado, destacando la inmediatez y la rapidez de respuesta.

### **- Otros aspectos**

Según los datos facilitados por Google Analytics sobre nuestra web, durante el año 2011, la web [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com) tuvo un total de 323.569 visitas. Esta cifra es un indicador básico que nos ayuda a evaluar el nivel de eficacia así como el uso de nuestra página. De este número total, el 68.51% han sido visitas nuevas, es decir, visitas realizadas por usuarios que nunca habían accedido a nuestra web. Esta elevada cifra revela que nuestra página atrae tráfico de forma eficaz. En este sentido, también es un dato alentador y positivo saber que un 31.49% de las visitas han sido recurrentes, es

decir, que los usuarios han encontrado los contenidos y los servicios ofrecidos en nuestra página web lo suficientemente útiles e interesantes como para volver a visitarnos.

Otro de los parámetros que nos ha parecido interesante resaltar es el promedio de páginas visitadas, ya que nos sirve para evaluar la calidad de las visitas. En este sentido, cada persona que ha visitado nuestra web ha consultado una media de 4,90 páginas; una cifra bastante elevada, lo que indica una buena interacción de los usuarios con nuestra web, es decir, que los usuarios que nos visitan están interesados en lo que ofrecemos y los contenidos de la página están dispuestos de forma eficaz.

### **- Conclusión**

A lo largo del 2011, tanto la exigencia ciudadana como la voluntad del Síndic han hecho posible dar un nuevo paso en el desarrollo tecnológico de esta Institución, prestando a la ciudadanía un servicio más próximo, transparente y responsable.

En el ámbito de la implantación de las nuevas tecnologías, el camino nunca se acaba de recorrer. Los avances se producen con mucha rapidez, por lo que siempre nos encontraremos en proceso de adaptación y modernización, a la búsqueda de nuevos retos.

No queremos concluir este apartado sin antes recordar que el uso de los medios electrónicos no implica ningún tipo de merma en el derecho de las personas que presentan una queja a acceder a su expediente de forma tradicional.

Es decir, desde el Síndic garantizamos los mismos servicios a aquellas ciudadanas o ciudadanos que no puedan o no quieran acceder electrónicamente a nuestros servicios. En esta institución tenemos claro que Internet puede ser una vía, pero no es, desde luego, la única.

#### **XIV. CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC. 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:

	<b>2010</b>	<b>2011</b>
Número de quejas presentadas	9.504	11.901
Tiempo medio remisión acuse de recibo	3,07	3,02
Tiempo medio admisión a trámite	13,67	15,94
Tiempo medio resolución expediente	56,51	44,70

Hay que resaltar el esfuerzo realizado por el personal de la Institución, toda vez que con la misma plantilla y un incremento del 25 % de quejas (2.397 quejas más que el año anterior), 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 2011 un total de 17 reclamaciones y 4 sugerencias contestadas en un tiempo medio de 8 días. Asimismo, cabe resaltar que se ha reducido a la mitad las reclamaciones con respecto al año anterior, que fueron 35.

<b>Compromisos</b>	<b>Media</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>
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: 11.901
- Tramitadas: 5.241
- Admitidas: 11.220
- Remitidas a otros defensores del pueblo: 279
- Número de quejas cerradas en 2011 en las que la Administración Pública acepta la pretensión del reclamante: 4.549
- Número de resoluciones efectuadas: 1.413
- Número de resoluciones aceptadas por la Administración Pública: 1.187
- Número de consultas personales y escritas atendidas:

Medio de presentación	Nº de consultas 2011
Telefónica	4.216
Web/Mail	11.757
Presencial	814
Total consultas	16.787

- Número de entradas a la página web de la Institución: 323.569
  
- Número de quejas de oficio abiertas: 23
  
- Número de ejemplares de publicaciones editados y distribuidos:
  - \* 2.000 libros con dibujos y redacciones ganadoras de los concursos del Síndic de Greuges.
  
  - \* 1.500 ejemplares de la Revista resumen del Informe anual 2010 (750 en castellano y 750 en valenciano).
  
- Indicadores de formación:
  - Formación del 22,86% 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 12 acciones formativas.
  - Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución: 21

Finalmente, queremos referenciar que, en 2011, con el objetivo de la mejora continua de nuestros servicios y, concretamente, de la Oficina de Atención Ciudadana, así como una forma de acercarnos a la ciudadanía y conocer su opinión, se elaboró un cuestionario en la web que nos permite conocer el grado de eficacia de nuestras actuaciones.

## **CAPÍTULO TERCERO**

# **LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA**

## **1. Introducción.**

Un año más, procedemos, en este capítulo, a dar cuenta del trabajo realizado en la Oficina de Atención Ciudadana, cuya función es la de prestar asesoramiento de forma personalizada a todas aquellas personas que se ponen en comunicación con nuestra Institución buscando solución a sus problemas.

Los datos estadísticos de 2011 ponen de manifiesto que la confianza de la ciudadanía en la Institución sigue aumentando, pues este año hemos atendido un total de 16.787 consultas, en las que la información facilitada desde la Oficina de Atención Ciudadana es muy distinta según la materia sobre la que verse la cuestión planteada por la persona afectada.

Así, si la cuestión que se somete a nuestra consideración entra dentro del ámbito competencial de esta Institución, en cuanto que expone un problema con una Administración Pública de la Comunitat Valenciana, el asesoramiento que se le presta consiste no sólo en la orientación técnica necesaria para la formulación de la queja, sino también en la respuesta a cualquier cuestión que la persona plantee a lo largo de la tramitación del expediente de queja y en relación con la misma.

Cuando no resulta posible atender de forma directa las cuestiones que nos formulan las personas, dado que, por razón de la materia, quedan excluidas de nuestro ámbito

competencial, procuramos siempre ofrecerles información suficiente sobre los servicios, entidades u organismos a quienes compete la solución del conflicto en cuestión, según nuestra normativa reguladora.

El número total de consultas alcanzado durante el año 2011 representa un 42,96% más que el año anterior, en el que prestamos un total de 11.742 consultas. A continuación podemos ver un cuadro comparativo con años anteriores.

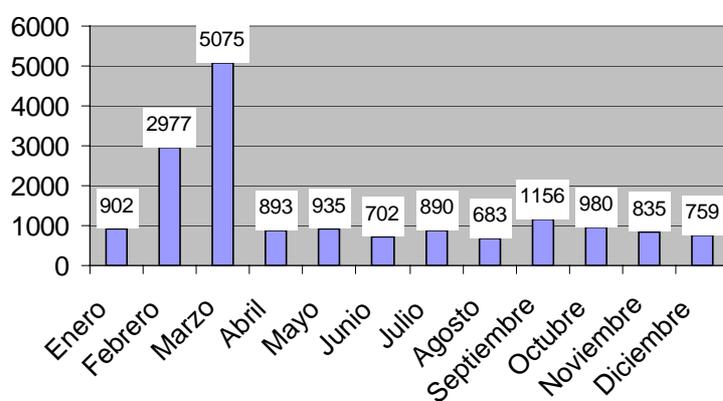
<b>AÑO</b>	<b>Nº DE CONSULTAS</b>
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308
2008	6.172
2009	6.662
2010	11.742
2011	16.787

## 2. Características de las consultas.

### 2.1. Evolución de las consultas por meses.

La media del total de consultas prestadas a lo largo del año es de 1.399 al mes. Como puede verse en el gráfico, la actividad llevada a cabo por la Oficina es bastante lineal, si bien destaca el fuerte incremento experimentado en los meses de febrero y marzo.

La explicación a las numerosas consultas registradas en el mes de marzo y febrero radica en el hecho de que coinciden con la entrada en la Institución de multitud de quejas cuyo objeto era el cese de las emisiones del canal de televisión catalán TV3 y el cierre de sus instalaciones y repetidores en la Comunidad Valenciana.



### 2.2. Medios de presentación de las consultas.

El Síndic de Greuges tiene abiertos diferentes canales a través de los cuales las personas afectadas pueden ponerse en comunicación con nosotros, con la finalidad de acercar la Institución a la ciudadanía y que les resulte accesible, pudiendo optar por las siguientes vías a la hora de hacernos llegar sus consultas y quejas:

1. Personándose en nuestra Sede, en la que la atención al público se presta en un amplio 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 o al número de centralita 965.93.75.00.
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](mailto:consultas_sindic@gva.es)

Durante el 2010 esta Institución puso en marcha una nueva página web ([www.elsindic.com](http://www.elsindic.com)) que ofrece mayores alternativas a la ciudadanía, abriendo la posibilidad de que nos formularan sus quejas con certificado digital y pudiendo

consultar telemáticamente el estado de tramitación de su expediente de queja en cualquier momento.

Este año, además, se ha posibilitado a las personas que no están en posesión del certificado digital que puedan también consultar telemáticamente sus expedientes de queja, facilitándoles un usuario y contraseña para que ello sea posible con respeto a la legislación sobre protección de datos, y avanzando, con ello, en derechos de la administración electrónica.

El número de consultas recibidas por vía telemática durante este ejercicio -11.757-, es muy superior al del año anterior y consolida este canal como el más utilizado por la ciudadanía.

Medio de presentación	Nº de consultas 2010	Nº de consultas 2011
Telefónica	4.995	4.216
web/Mail	5.783	11.757
presencial	964	814
<b>Total consultas</b>	<b>11.742</b>	<b>16.787</b>

### 2.3. Tipo de consulta.

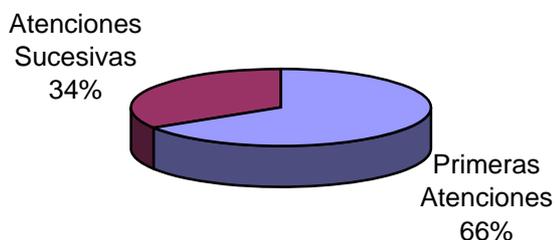
Cada año, al analizar los datos estadísticos de nuestra gestión realizamos la distinción entre:

1.- **“Nuevas Consultas”**, que son todas aquellas en las que la persona se ha dirigido al Síndic por vez primera o nos plantea una nueva cuestión y que durante 2011 ascienden a 11.077.

2.- **“Seguimientos”**, en cuanto que engloban todos aquellos supuestos en los que la persona afectada que contacta con nosotros tiene un expediente de queja en trámite y formula cualquier consulta relativa al mismo, tales como la simple petición de información del estado de tramitación, la solicitud de cualquier tipo de actuación en su expediente (cierre, reapertura, desglose de documentación, etc.) o, en muchos otros casos, la solicitud de información y ayuda para la evacuación del trámite de alegaciones.

Los seguimientos han alcanzado la cifra de 5.710 y son muy inferiores a la cifra de primeras atenciones. Este dato es muy positivo para nosotros pues hace referencia a nuevas personas que acuden a nuestra Institución confiándonos la solución de sus problemas o, en todo caso, a personas que aunque hubieran formulado con anterioridad queja nos plantean nuevas cuestiones, de lo que se deduce que su experiencia con el Síndic ha sido positiva y que no hemos defraudado la confianza depositada en esta Institución.

Por último, hay que hacer constar que este año el número de consultas que han derivado en queja ascienden a 6.494.



#### 2.4. Materias a las que hacen referencia las consultas.

Materias		
Infraestructuras, Empleo, Comunicación audiovisual	6.235	37,14%
Atención Sociosanitaria (Ley de la Dependencia)	2.760	16,44%
Uso del valenciano	1.534	9,14%
Medio Ambiente	951	5,67%
Empleo Público	586	3,49%
Enseñanza no universitaria	542	3,23%
Servicios Sociales	524	3,12%
Urbanismo	511	3,04%
Vivienda	508	3,03%
Quejas remitidas al Defensor del Pueblo	501	2,98%
Régimen jurídico	414	2,47%
Sanidad	388	2,31%
Servicios Locales	282	1,68%
Quejas Relativas a Ámbitos Privados	239	1,42%
Ordenación y control del tráfico urbano	190	1,13%
Hacienda Pública	189	1,13%
Enseñanza universitaria	133	0,79%
Infancia y Juventud	130	0,77%
Jurídico Privadas	84	0,50%
Bienes	48	0,29%
Materia No Asignada	17	0,10%
Fiestas y playas	14	0,08%
Derechos de Género	3	0,02%
Quejas remitidas a Defensores Autonómicos	2	0,01%
Quejas remitidas a Otros Defensores	2	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>16.787</b>	<b>100,00%</b>

En este cuadro queda reflejada la materia sobre la que versan los diferentes conflictos por los que las personas han solicitado asesoramiento en nuestra Oficina de Atención Ciudadana.

Durante el 2011, el mayor número de consultas se ha registrado en la materia denominada “Otros Ámbitos de Actuación Pública” y que engloba cuestiones muy diversas, referidas a la administración autonómica, tales como infraestructuras, empleo, colegios profesionales, comunicación audiovisual, etc. A este bloque han quedado asignadas las consultas que nos han realizado las personas referidas a la formulación de queja sobre el cese de las emisiones de TV3.

Sin embargo, un año más, ha quedado patente la preocupación por los ciudadanos en relación con la aplicación de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, sobre la que han versado el 16,44% de las consultas que hemos recibido, concretamente 2.760.

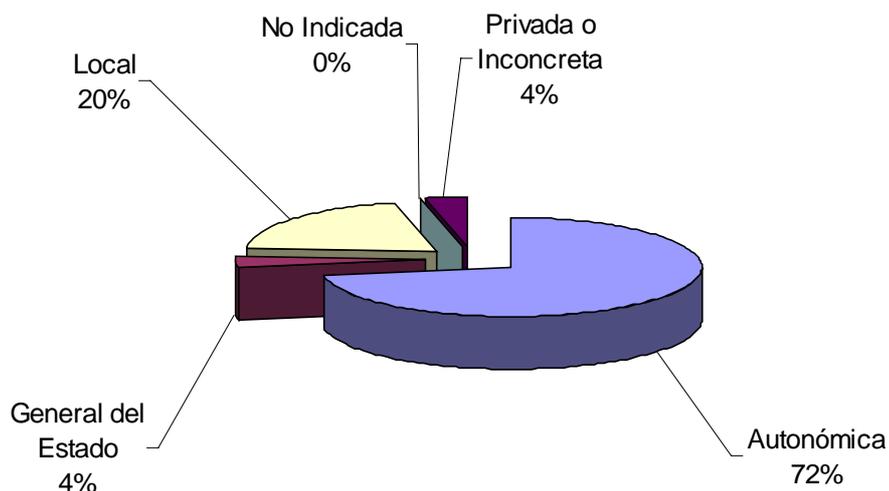
Este año, el número de consultas relativas al uso del valenciano representan el 9,14% del total de consultas recibidas, alcanzando las 1.534.

No podemos dejar de señalar que las consecuencias de la crisis económica subyacen en muchas de las consultas que nos han formulado la ciudadanía y que no sólo hacen referencia a la materia “**Servicios Sociales**”, en cuanto que hayan guardado relación con las ayudas económicas y prestaciones que pudieran corresponder a las personas, sino que, por afectar a múltiples áreas, quedan diluidas en el total de consultas recibidas.

Así ocurre con las consultas sobre la concesión y pago de becas de comedor y transporte del área de “**Educación**”, que suma un total de 675 consultas, los derechos retributivos de los empleados públicos, de la materia “**Empleo Público**”, que aglutina 586 consultas; las consultas sobre la adjudicación de viviendas de protección oficial y, sobre todo, las incidencias en el pago de ayudas financieras de “**Vivienda**” cuya área ha alcanzado las 508 consultas, y las relativas al reconocimiento y pago de subvenciones en relación con el fomento de “**Empleo**”.

## 2.5. Consultas por Administración afectada.

Por lo que se refiere a las Administraciones competentes en las consultas que nos han formulado la ciudadanía, la distribución es la que queda reflejada en el gráfico siguiente:



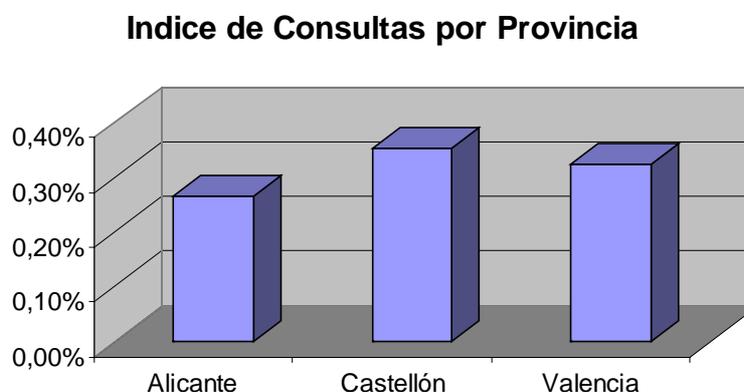
Vuelve a verificarse que es la Administración Autónoma la que aglutina mayor número de consultas.

## 2.6. Consultas por provincia de origen.

En el siguiente cuadro recogemos la procedencia geográfica de las consultas, por provincias, comparándolas con las recibidas durante el ejercicio anterior.

Provincia	en 2011	en 2010
Alicante	5.132	5.087
Castellón	2.136	858
Valencia	8.342	5.353
Otras Provincias	1.014	280
Sin Especificar	163	164

Puestos los datos en relación con la población censada en cada una de las provincias (Alicante, con 1.934.127 habitantes; Castellón, con 604.344 y Valencia con 2.578.719), el índice de consultas por provincias es el siguiente:



### 3. Conclusiones.

El análisis de todos los datos estadísticos del trabajo realizado en la Oficina de Atención Ciudadana permite extraer las siguientes conclusiones:

- En el año 2011, se han atendido un total de 16.787 consultas, lo que representa un incremento del 42,96% respecto del año anterior y puede interpretarse como un mayor conocimiento de la Institución por la ciudadanía y un mayor calado y afianzamiento en la sociedad.
- La página Web del Síndic y el correo electrónico se consolidan como el medio más utilizado por la ciudadanía. En concreto, 11.757 consultas nos han llegado por esta vía.
- La media de consultas recibidas al mes es de 1.399.
- Las áreas sobre la que han versado el mayor número de consultas han sido “Otros Ámbitos de Actuación Pública”, área que engloba múltiples cuestiones de competencia autonómica (Infraestructuras, Empleo, Colegios Profesionales, Comunicación Audiovisual) y el área de “Atención Socio-Sanitaria”, con 2.760 consultas sobre la aplicación de la llamada Ley de Dependencia.
- La Administración Autonómica es la destinataria de la mayoría de nuestras consultas con un total de 12.127.
- El índice de consultas por provincias es de 0.27% en Alicante, de 0.35% en Castellón y de 0.32% en Valencia.

**CAPÍTULO CUARTO**  
**ACTIVIDADES DEL SÍNDIC**

## **1. Resumen de las principales actividades**

El presente apartado del Informe anual constituye una breve presentación de las actividades más importantes que han sido organizadas o realizadas desde nuestra Institución.

Asimismo, no hemos querido especificar, por razones de confidencialidad, aquellas visitas de ciudadanos, asociaciones y demás 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 representantes de la Administración y estaban encaminadas a facilitar la tramitación de los expedientes de quejas.

También queremos destacar que las actividades desarrolladas desde nuestra Institución se han realizado dentro de una situación económica especialmente delicada y con unos presupuestos claramente decrecientes que ha repercutido de forma considerable en la puesta en marcha de actividades, afectando de forma especial a aquellas que pudieran soportar un gasto manifiesto.

En este contexto, el Síndic de Greuges debe ser capaz de prestar un servicio de calidad a la sociedad valenciana sin olvidar las dificultades presupuestarias del presente. De esta forma, y como se podrá ver a continuación, hemos optado por llevar a cabo actividades

que no supongan apenas gasto económico más que el imprescindible, en la línea de austeridad que nos marca la situación actual y las restricciones presupuestarias.

## **2. Actividades dirigidas a la comunidad educativa y a la juventud**

### **2.1. VIII Concurso de dibujo “Síndic de Greuges”**

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, la Fundación de Solidaridad y Voluntariado de la Comunidad Valenciana (Fundar) y la ONG Globalización de los Derechos Humanos convocaron en el mes de febrero de 2011 la VIII edición del Concurso de Dibujo Síndic de Greuges. El objetivo de este certamen es 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.

Esta edición, con motivo de la preparación del bicentenario de la Constitución de Cádiz de 1812, los dibujos estaban relacionados con los derechos y libertades reconocidos en dicha Constitución.

Al igual que en convocatorias anteriores, el concurso estaba dirigido a alumnos y alumnas de educación primaria y secundaria, estableciendo un total de 10 premios divididos en dos categorías -cinco premios para los escolares de primaria y cinco para los de secundaria-. En esta VIII edición, al igual que en la anterior, y conscientes de la importancia que están adquiriendo las nuevas tecnologías en el campo de la educación, obsequiamos a los ganadores con un ordenador Netbook.

El jurado, que se reunió el 26 de septiembre de 2011, estuvo formado por: el síndic de Greuges, José Cholbi, en calidad de presidente; Antonia Mir, pintora; Vicente Ferrer, vicepresidente de la ONG Globalización de los Derechos Humanos; Laura Chorro, gerente de Fundar; Alfredo Castelló, portavoz de la Comisión de Derechos Humanos de Les Corts; y Arturo Arnau, presidente de la ONG Globalización de los Derechos Humanos, en calidad de secretario. El fallo fue el siguiente:

Ganadores de la VIII edición del Concurso de Dibujo Síndic de Greuges:

En la modalidad de educación primaria:

- . Paula Barnet Segovia, Colegio Alemán, Valencia
- . David Ferrer Tomás, Escola Les Carolines, Picassent, Valencia
- . Aline Dieterlen Cuervo, Colegio San José Hermanas Franciscanas de la Inmaculada, Valencia
- . Irene Roig Ferrando, CEIP Balmes, Guadassuar, Valencia
- . Mónica Asensi Caicedo, CEIP Balmes, Guadassuar, Valencia

Accésit de primaria:

- . Lara Fernández Sánchez, Escola Les Carolines de Picassent
- . Manel Segura Lozano, Escola Les Carolines de Picassent

En la modalidad de educación secundaria:

- . Ignacio Zacarés Masanet, Colegio San José de Calasanz, Valencia
- . Germán Ribera Marín, IES Biar, Alicante
- . Iván Bilaniuc, Sección IES Alfonso XIII, Cabanes, Castellón
- . Alicia Durán González, IES Fuente de San Luis, Valencia
- . Cristian Úbeda Crespo, IES Fuente de San Luis, Valencia

Accésit de secundaria:

- . Araceli Rubio Alonso, IES Professor Broch i Llop, Vila-real
- . Erika Sofía Pintos Fernández, IES Riba-Roja
- . Irina Galera Valero, IES Professor Broch i Llop, Vila-real
- . Paloma Jurado McAllister, Colegio El Armelar, Paterna

El 18 de octubre de 2011 se celebró la Entrega de Premios en el Hemiciclo de Les Corts Valencianes. En el acto, presidido por el presidente de Les Corts, Juan Cotino, la secretaria autonómica de Familia y Solidaridad, Gotzone Mora y el síndic de Greuges, José Cholbi, participaron más de un centenar de alumnos de toda la Comunidad Valenciana. De forma previa a la entrega de premios, algunos alumnos de primaria y secundaria recitaron los 30 artículos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

## **2.2. II 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, convocó en enero de 2011 la segunda edición del Concurso de Redacción Síndic de Greuges sobre Derechos Humanos.

La actividad, dirigida a estudiantes de ESO, bachillerato y ciclos formativos de grado medio, 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 ocasión, y a diferencia de la primera edición, el concurso tenía dos categorías: una dirigida al alumnado de secundaria y otro dirigido a estudiantes de bachillerato y ciclos formativos de grado medio.

En esta segunda edición los trabajos de redacción debían estar relacionados con el artículo 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: *“Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.”*

El Jurado, reunido el 14 de septiembre de 2011, seleccionó entre todos los participantes un total de 10 trabajos finalistas, cinco por cada categoría, que fueron premiados con un ordenador Netbook para cada uno de ellos.

Los ganadores de esta segunda edición fueron:

En la modalidad de educación secundaria:

- . Jaume Llop, IES Professor Broch i Llop, Vila-real
- . Mar Edo, IES Vilafranca, Castellón
- . Lucía Berenguer, IES Agost, Alicante
- . Patrick O’Carroll, IES Tháder, Orihuela
- . Célia Piñero, Colegio San Vicente Ferrer, Valencia

En la modalidad de bachillerato y ciclos formativos:

- . Irene Nabas, Colegio El Armelar, Paterna
- . Alberto López, IES La Serranía, Villar del Arzobispo
- . Naiara Más, CFP Europa, Elche
- . Iván Martínez, IES Rafal
- . Patricia Cutillas, IES Figueras Pacheco, Alicante

El acto de entrega tuvo lugar el 16 de noviembre de 2011, en la Sede Ciudad de Alicante de la Universidad de Alicante, y en el mismo intervinieron los ganadores y ganadoras que estuvieron acompañados de sus compañeros, profesores, directores y familiares.

A finales de año, comenzamos a elaborar la publicación digital que contiene los dibujos y las redacciones de los ganadores y las ganadoras de los concursos organizados por el Síndic durante el año 2011.

Con esta publicación digital, el Síndic quiere rendir homenaje a los ganadores y ganadoras de los concursos de dibujo y redacción sobre derechos humanos llevados a cabo durante el año 2011.

Asimismo, se trata también de un reconocimiento al trabajo y el esfuerzo de los docentes de los centros educativos que han participado en ambos certámenes, por dedicar parte de su tiempo a fomentar la cultura de los derechos humanos entre su alumnado.

### **3. Relaciones institucionales en el ámbito internacional y nacional**

#### **3.1. XVI Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman**

En la XVI Asamblea General Ordinaria de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, Emilia Caballero Álvarez, adjunta primera del Síndic resultó reelegida como coordinadora para la Región de Europa de la Red de Defensorías de la Mujer de la FIO, de la que ya formaba parte desde sus comienzos.

#### **3.2. XXVI 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 al funcionamiento de todas las oficinas de defensores y, que suponen un avance de los derechos fundamentales y de las libertades públicas.

Durante las jornadas celebradas en el 2011, el tema central fue la defensa de los derechos de las personas mayores. Los participantes trabajaron desde tres perspectivas diferentes: los derechos socioeconómicos, los derechos sociosanitarios, y los derechos recogidos en la aplicación de la Ley de la Dependencia.

La elección de esta temática a tratar en las jornadas vino propiciada por la actual situación que están viviendo las personas mayores en España.

El envejecimiento de la población y la intensa incidencia de la discapacidad y la dependencia en este colectivo de personas plantean nuevos retos para la Administración Pública. Según el IMSERSO, Instituto de Mayores y Servicios Sociales, de los casi ocho millones de personas mayores que hay en España, más de 2.300.000 presentan algún tipo de discapacidad y 1.150.000 han solicitado las prestaciones recogidas en la Ley de Dependencia. Sin embargo, el aumento en el número de personas mayores de 65 años no ha ido acompañado de un desarrollo de recursos asistenciales.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana fue una de las instituciones encargadas de coordinar los talleres de trabajo previos a las XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que este año se celebraron en Cartagena, Murcia.

El taller preparatorio celebrado en Alicante los días 3 y 4 de mayo versaba sobre las personas en situación de dependencia, haciendo especial énfasis en las personas

mayores. Los participantes en el taller fueron los encargados de trabajar y consensuar el documento definitivo con las conclusiones que se presentaron en las jornadas de Cartagena.

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana y sus dos adjuntos, Emilia Caballero y Carlos Morenilla respectivamente, participaron en las XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que en esta ocasión organizó el defensor murciano, José Pablo Ruiz Abellán, en la ciudad de Cartagena, del 5 al 8 de junio de 2011.

La cita anual permitió poner en común las principales demandas y necesidades que la ciudadanía hace llegar a estas Instituciones a consecuencia de la situación actual que están viviendo las personas mayores en España y así, buscar soluciones a los problemas más habituales en esta materia.

En el transcurso de la primera jornada de trabajo, la catedrática de Sociología de la Universidad del País Vasco, María Teresa Bazo Royo, impartió la conferencia marco que versó sobre los derechos de las personas mayores. A continuación, el defensor de Castilla-La Mancha, José Manuel Martínez Cenazo, expuso las conclusiones del taller que versaba sobre los derechos socio-económicos.

Durante la segunda jornada de trabajo, que tuvo lugar el martes 7, los defensores debatieron las conclusiones sobre el taller de trabajo dedicado los derechos socio-sanitarios de las personas mayores. Ese mismo día, el síndic de Greuges, José Cholbi, fue el encargado de exponer las conclusiones del tercer taller, que versaba sobre las personas en situación de dependencia, con una especial consideración a las personas mayores.

A continuación, y por ser un documento consensuado entre todas las oficinas de defensores y por cumplir con el compromiso de dar máxima publicidad al escrito, reproducimos de forma íntegra el contenido de las Conclusiones de las XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.

#### **“CONCLUSIONES DEFINITIVAS DE LAS XXVI JORNADAS DE COORDINACIÓN DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO**

*En los últimos años la sociedad española está experimentando una transformación derivada de la acusada tendencia demográfica hacia el envejecimiento, sin que los Defensores y Defensoras del Pueblo de España observen que por parte de las Administraciones y los poderes públicos se haya planificado de forma suficiente el nuevo escenario que debería ir necesariamente encaminado hacia la implementación de nuevas políticas públicas, cambio de patrones sociales y dotación de recursos asistenciales para las personas mayores, sean o no autosuficientes.*

*Desde un punto de vista normativo, la Constitución Española en su artículo 50 mandata a los poderes públicos garantizar, mediante pensiones adecuadas y periódicamente*

*actualizadas, la suficiencia económica durante la tercera edad y promover su bienestar mediante un sistema de servicios sociales, con independencia de las obligaciones de sus familiares.*

*Con idéntica vinculación jurídica, esto es, encontrando su concreción en las normas con rango legal que los desarrollen, el artículo 43 del texto constitucional reconoce el derecho a la protección de la salud, atribuyendo a los poderes públicos la obligación de organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.*

*Finalmente, ha de destacarse la aprobación de la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y de Atención a la Dependencia (LAPAD), reconociendo, no ya con carácter programático e informador del ordenamiento jurídico, sino como derecho subjetivo y exigible por los ciudadanos, la promoción de su autonomía personal y atención a las situaciones de dependencia a través de la creación de un sistema para la autonomía y atención a la dependencia (SAAD) en el que participan las diversas administraciones territoriales con la garantía de un contenido mínimo común para todos los ciudadanos.*

*Es en este triple marco normativo en el que se han desarrollado los tres talleres que han precedido a las actuales Jornadas de Coordinación.*

*En el primero, celebrado en Albacete, sede de la Defensoría de Castilla La Mancha, se sometió a análisis y discusión los derechos socio-económicos de las personas mayores, poniéndose de manifiesto la necesidad, especialmente marcada en contextos como los actuales de crisis económica, de que los poderes públicos atiendan el mandato de garantía de la suficiencia económica, habida cuenta de los datos de la OCDE en los que se reflejan que un 25% de los españoles mayores de 65 años se encuentran por debajo del umbral de la pobreza, y especialmente en el caso de las mujeres, que cuenten únicamente con una pensión de viudedad, en muchos supuestos insuficiente.*

*En este punto cobra singular relevancia, como complemento del nivel básico asistencial establecido por el Estado, el sistema de servicios sociales establecidos en cada comunidad autónoma, propugnando la elaboración de Leyes de mayores, Cartas de derechos y obligaciones, Planes de mayores y Carteras de servicios, como líneas rectoras de las políticas públicas a adoptar por las administraciones, en las que deberá estar presente la integración de la perspectiva de género, el fomento del asociacionismo y del envejecimiento activo, junto al favorecimiento de la continuidad de la persona mayor en su domicilio habitual.*

*La inadecuación de las viviendas, en tamaño o por la existencia de barreras arquitectónicas, o la imposibilidad de salir de las mismas por ausencia de ascensores o limitaciones en el transporte, constituye un tema recurrente donde las administraciones han de intervenir necesariamente.*

*Finalmente, para aquellas personas que no deseen o no puedan vivir en su domicilio, el sistema debe disponer de una red de recursos asistenciales suficiente (residencias permanentes o temporales, centros de día o de noche, etc.) y coordinado entre las diferentes comunidades autónomas, de forma que se permita el traspaso territorial cuando la persona mayor tenga su familia en otra región.*

*La mayor tasa de morbimortalidad en el grupo de edad de personas mayores de 65 años, y el hecho de que supongan un porcentaje muy elevado de los usuarios del sistema sanitario, motivó que el segundo taller, celebrado en la Isla de la Palma, sede de la Defensoría de Canarias, se centrara en los derechos sociosanitarios de las personas de edad.*

*En el mismo se hizo patente la necesidad de impulsar la creación y desarrollo de un “espacio socio-sanitario” donde los recursos asistenciales sociales y sanitarios se presten de forma integral a las personas mayores, mediante la creación de “mapas sociosanitarios” y la homogeneización, extensión e implementación electrónica de la historia clínica integrada en todos los ámbitos sociales y sanitarios de las diferentes comunidades autónomas.*

*La tarea de prevención y generalización de hábitos saludables se configura como prioritaria para evitar enfermedades, así como la realización de diagnósticos integrales por profesionales de la geriatría y la gerontología, en número insuficiente en la actualidad, coordinando la asistencia de las personas de edad en los diferentes niveles de atención primaria, especializada y de urgencias, así como en cuidados paliativos, que debería extenderse más allá de su utilización en pacientes oncológicos.*

*La especial vulnerabilidad de las personas mayores aconseja favorecer la asistencia domiciliar por el servicio de atención primaria y su acompañamiento cuando ingresan en urgencias, evitando situaciones de desprotección y desorientación, todo ello sin perjuicio de reivindicar el derecho del mayor a estar informado en todo momento de su diagnóstico, así como generalizar la utilización del documento de últimas voluntades o testamento vital.*

*El tercer taller celebrado en Alicante, sede de la Sindicatura de la Comunidad Valenciana, tuvo como objeto la aplicación de la ley 39/2006, de 14 de diciembre (LAPAD) a las personas mayores. La configuración de las prestaciones y servicios que ofrece como un derecho subjetivo, y el hecho de que la pérdida de la autonomía funcional suela ir en un alto porcentaje asociada a la degeneración progresiva ocasionada por la ancianidad, aconsejaba este tratamiento especial en un taller diferenciado.*

*La primera disfunción observada con carácter general por las distintas Defensorías consiste en que las prestaciones y servicios exigidos por la LAPAD, incardinada en uno de sus tramos dentro del sistema de servicios sociales autonómicos, han invadido y saturado la tradicional oferta de servicios sociales autonómicos a las personas mayores, privando de su disfrute a los antiguos usuarios que no tengan la condición de*

*dependientes y expulsando en consecuencia los supuestos de emergencia social. Simultáneamente se aprecia que si bien la ley presta cobertura a las situaciones de dependencia, no promueve la autonomía personal, actuación preventiva clave en el sistema de la configuración de políticas públicas que se propugnan, tal como se ha señalado con anterioridad.*

*En este sentido, es insuficiente el desarrollo de la normativa estatal por parte de las comunidades autónomas. En muchas de ellas no se han aprobado todavía los decretos que regulen el procedimiento de reconocimiento de la prestación, copago, retroactividad o expedientes de fallecimiento, sin compromiso decisivo en el reconocimiento de compatibilidades básicas como puedan ser cuidados en el entorno familiar con centro de día o apoyo a domicilio, generando desigualdades que podrían vulnerar el marco mínimo de derechos querido por el legislador estatal. En este sentido se pide la intervención armonizadora del Consejo Interterritorial del SAAD.*

*Finalmente, se observa la descoordinación territorial y sectorial entre las administraciones competentes en materia de educación, trabajo, sanidad o asuntos sociales, apostando por la implantación de sistemas de calidad y seguimiento de las prestaciones y servicios otorgados.*

*Constatada la existencia de vulneraciones de los derechos y libertades de las personas mayores por las Administraciones Públicas, los Defensores y Defensoras del Pueblo, en sesión celebrada los días 6, 7 y 8 de junio, han acordado por unanimidad elevar a los poderes públicos, las siguientes propuestas de actuación:*

*1. Es necesario que los poderes públicos cumplan el mandato del artículo 50 de la Constitución, garantizando de forma real y efectiva el derecho de las personas mayores a una pensión pública, adecuada, suficiente y periódicamente actualizada, especialmente en situaciones de viudedad, así como a un sistema de servicios sociales que atiendan sus problemas específicos de salud, vivienda, cultura y ocio, con independencia de las obligaciones familiares.*

*2. Ante el incremento de la esperanza de vida de la población española, la prevención y promoción de los hábitos saludables de manera precoz y el fomento del envejecimiento activo se configuran como los mejores elementos para una vejez sana. En este sentido es importante también potenciar la prevención de la dependencia a través del SAAD dirigido a personas mayores dependientes o en riesgo de estarlo.*

*3. Desde un punto de vista normativo, urge la elaboración y aprobación de “Cartas de Derechos y Deberes de las personas mayores”, “Planes de Mayores” y las correspondientes “Carteras de servicios sociales autonómicas”, donde se delimiten políticas integrales de protección y fomento de envejecimiento activo y el catálogo de derechos de atención a las personas mayores, sean o no dependientes.*

*En relación a la dependencia, las comunidades autónomas deben ejercer sin más dilaciones sus responsabilidades de desarrollo de la legislación estatal, garantizando el*

*cumplimiento de los derechos reconocidos en la misma y la atención inmediata a situaciones de emergencia.*

*4. Para asegurar una atención de calidad en todo el territorio nacional, ha de articularse la coordinación entre los diferentes territorios autonómicos, mediante, entre otras actuaciones, la implantación electrónica de la historia clínica integrada, de forma que los desplazamientos de las personas mayores dentro del ámbito nacional no supongan una merma de la calidad en la atención sanitaria, farmacéutica, o en el disfrute de recursos residenciales que permitan la permanencia de la persona mayor cerca de su entorno familiar.*

*Las diferencias significativas en la interpretación y aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, entre las diversas comunidades autónomas, determinan la necesidad de que el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia establezca criterios comunes en el cumplimiento de los plazos para el reconocimiento de los servicios y prestaciones, la compatibilidad entre los mismos, el régimen de retroactividad y el tratamiento de expedientes de personas fallecidas que deben ser resueltos de modo expreso.*

*5. Con la finalidad de conformar un nuevo modelo de sociedad fundamentada en la igualdad entre hombres y mujeres, es imprescindible incorporar la perspectiva de género en la valoración de políticas, planes, programas y actuaciones destinados a personas mayores, adoptando en particular en el sistema público de pensiones un conjunto de medidas dirigidas a contemplar la específica realidad socio-laboral de las mujeres, e introduciendo en el modelo de dependencia medidas de fomento de corresponsabilidad hombre - mujer en el cuidado de personas mayores dependientes.*

*6. Con la finalidad de incorporar la perspectiva de edad en las políticas públicas, es necesario promover la creación de Consejos Sectoriales autonómicos y locales, impulsando la tarea participativa de las personas mayores en los organismos públicos y fomentando su asociacionismo.*

*Asimismo resulta conveniente fomentar la participación de las personas mayores en la sociedad de la información, realizando campañas de información y de sensibilización dirigidas a las personas de edad, para el mejor ejercicio de sus derechos.*

*7. El sistema público sanitario y de servicios sociales ha de evitar discriminaciones negativas o exclusiones por razón de edad. Asimismo la aplicación del sistema de promoción de autonomía personal y atención a la dependencia no deberá desplazar a los usuarios de los servicios sociales en los que no concurren circunstancias de dependencia.*

*8. La creación de un espacio socio-sanitario se configura como una herramienta esencial para asegurar la continuidad entre el sistema sanitario y los servicios sociales. Para ello se propone la creación de mapas sociosanitarios que superen la tradicional separación entre zonas sanitarias y áreas sociales, la homogenización de contenidos de*

*la historia clínica integrada, la realización de valoraciones geriátricas integrales y la conexión entre los servicios especializados y la atención primaria.*

*9. Es necesario potenciar los recursos geriátricos y gerontológico existentes en el sistema sanitario y en los servicios sociales, especialmente en lo relativo al número y selección de personal especializado, incrementando la oferta de los recursos asistenciales y adaptándolos a las necesidades reales de los pacientes, ya sean físicas o psíquicas. Asimismo es conveniente establecer un sistema de seguimiento y control de la idoneidad de los servicios y prestaciones asignados, tanto públicos como privados.*

*10. En relación con los malos tratos a personas mayores, ya sean físicos, psíquicos o económicos, es necesario establecer programas específicos de detección y protocolos de actuación que aporten soluciones ágiles y eficaces a las víctimas, así como asesoramiento para ejercer el derecho a decidir libremente sobre su persona o su patrimonio.*

*Asimismo es conveniente regular y establecer protocolos de actuación detallados acerca del uso de limitaciones de la autonomía de la voluntad, tales como internamientos involuntarios o sujeciones restrictivas.*

*11. En la atención sanitaria primaria, especializada y de urgencias ha de evitarse, en la medida de lo posible, el cambio de facultativo si la persona mayor ha ejercido previamente el derecho de elección, garantizándose la atención domiciliaria si se encuentra inmovilizada, o la posibilidad de acompañamiento en urgencias o en el transporte sanitario programado, cuya planificación debe ser ajustada, si las circunstancias lo permiten, a las necesidades de la personas mayores.*

*12. En cuanto al gasto farmacéutico, sin perjuicio de las medidas a adoptar en relación a profesionales médicos y de farmacia, se requiere la promoción de políticas de educación y participación sanitaria dirigidas a los usuarios, que fomenten el uso racional de los medicamentos.*

*13. Debe recordarse a las Administraciones Públicas el derecho de las personas mayores a estar informadas personalmente sobre su proceso asistencial, sobre su derecho a usar los documentos de voluntades anticipadas y a obtener cuidados paliativos, debiendo extenderse éstos más allá de los pacientes oncológicos.*

*14. La preferencia por el mantenimiento de las personas en su propio domicilio determina la necesidad de adoptar medidas para asegurar el derecho de las personas mayores a disfrutar de una vivienda digna y adecuada a sus necesidades, mediante la promoción de actuaciones en vivienda protegida y social, promoción de la eliminación de barreras arquitectónicas en las mismas y en los medios de transporte, garantizando el cumplimiento de la normativa existente en materia de accesibilidad.*

*15. Es necesario potenciar la red de servicios de centros de día y centros de noche, como recursos complementarios a la permanencia de la persona mayor en su entorno*

*social y familiar, garantizando la compatibilidad de prestaciones económicas de atención en el entorno familiar, con el servicio de ayuda a domicilio y la asistencia a los citados centros.*

*16.- Los poderes públicos deben establecer los mecanismos de información y formación necesarios para promover un cambio en la percepción de las personas mayores, que deben ser consideradas como integrantes activos de la sociedad por su importante contribución en la vida familiar, económica y social, y en la afirmación de valores y transmisión del conocimiento”.*

#### **4. Otras actividades**

##### **- JORNADA DE LA POBREZA**

Como colofón del Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana organizó una Jornada dedicada a esta temática, a fin de sensibilizar a la sociedad y renovar su compromiso con la lucha contra la pobreza y la exclusión social.

La Carta Europea de Derechos Fundamentales reconoce una serie de derechos personales, civiles, sociales, económicos y políticos a los ciudadanos de la Unión Europea. Entre ellos, el documento recoge, en su artículo 34, lo siguiente: *“Con el fin de combatir la exclusión social y la pobreza, la Unión reconoce y respeta el derecho a una ayuda social y a una ayuda de vivienda para garantizar una existencia digna a todos aquellos que no dispongan de recursos suficientes.”*

El Síndic de Greuges, como Alto Comisionado de Les Corts Valencianes, cuya misión es velar por cumplimiento de los derechos y libertades de la ciudadanía, es plenamente consciente de la delicada situación que afrontan demasiadas personas en nuestra Comunidad, como consecuencia de la implacable crisis económica mundial.

En este sentido, son numerosas las recomendaciones que, a diario, emite el Síndic dirigida a los Servicios Sociales municipales, al Instituto Valenciano de la Vivienda, S.A., a la Conselleria de Bienestar Social y a las demás Administraciones implicadas para intentar paliar los graves efectos en los colectivos más desfavorecidos.

La pobreza puede afectar a las personas de distintas formas y está íntimamente ligada a la exclusión social. En este sentido, la Jornada sobre Pobreza y Exclusión Social invitó a la reflexión sobre las diversas facetas de la pobreza y los problemas que ésta conlleva: precariedad de la vivienda o carencia de hogar; acceso limitado a la atención sanitaria y a la educación; exclusión financiera y endeudamiento excesivo; o el acceso limitado a la tecnología moderna.

Para ello, la Jornada se organizó en torno a una conferencia marco y dos mesas redondas. El presidente de Justicia y Paz y profesor titular de Economía Aplicada de la Universidad Autónoma de Barcelona, Arcadi Oliveres i Boadella, fue el encargado de impartir la ponencia marco.

A continuación, tuvieron lugar las dos mesas redondas; una de ellas, compuesta por técnicos de la administración valenciana y profesores de la universidad, en la que se habló sobre mecanismos de protección social; y, la otra, formada por representantes de organizaciones de la sociedad civil, para abordar la temática de la pobreza y exclusión social en la Comunidad Valenciana. Entre los componentes de las mesas estaban: Carlos Gómez Gil, Antonio Miguel Nogués, Conrado Moya, Guillermo Vastenberge, Jaime Esteban García, Luis Poveda, Jaime Valcaneras y Silvia Ferrándiz.

El encuentro congregó a más de 300 personas, entre los que se encontraban numerosos representantes de organizaciones sociales, profesionales del sector privado, técnicos de la Administración, estudiantes de derecho, de psicología, trabajo social y postgrado; trabajadores o voluntarios relacionados con el mundo asociativo, representantes sindicales y de partidos políticos, así como personas con inquietudes sobre esta temática.

Debido a las limitaciones del aforo, un número considerable de personas se quedaron sin poder asistir a las jornadas, y por ello nos comprometimos a hacer público íntegramente el desarrollo de la misma en nuestra página web [www.elsindic.com](http://www.elsindic.com).

## **- CONVENIO ESPECÍFICO DE COLABORACIÓN CON AYUNTAMIENTOS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA**

El Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana ha continuado estrechando vías de comunicación, mediante la firma de convenios de colaboración, con las Entidades Locales de las tres provincias que vertebran la Comunidad Valenciana.

El objetivo de esta iniciativa es mejorar la comunicación entre todos los Auntamientos que así lo deseen y el Síndic de Greuges.

Las rúbricas de estos convenios con los municipios interesados en esta iniciativa, 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 a Les Corts Valencianes.
- . 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 2011, el Síndic de Greuges firmó el mencionado Convenio de Colaboración con los municipios que a continuación detallamos: La Vall d'Uixó, Almoradí, L'Alcora, Xirivella, Albal, Benafer, San Vicent del Raspeig y Catarroja.

## **- COLECTA DE SANGRE “SÍNDIC DE GREUGES”**

El Síndic de Greuges de la Comunidad 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 3 de marzo de 2011. Se trataba de la cuarta 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.

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.