SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2015

SUMARIO

PRESENTACIÓN..... 7

CAPÍTULO PRIMERO

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES..... 11

1. Actuaciones del Síndic de Greuges..... 12
2. Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja..... 22
3. Características de los promotores de las quejas..... 29
4. Situación general de la protección de los derechos y libertades en la Comunitat Valenciana..... 33
   - 4.1. Derechos relativos al empleo público..... 34
   - 4.2. Derecho a la educación..... 36
   - 4.3. Derechos relativos a la hacienda pública..... 41
   - 4.4. Derechos en el ámbito de los servicios sociales e igualdad..... 42
   - 4.5. Derecho a la salud..... 62
   - 4.6. Derecho relacionados con las entidades locales..... 63
   - 4.7. Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda..... 65
   - 4.8. Derecho a un medio ambiente adecuado..... 72
   - 4.9. Derechos lingüísticos..... 73

CAPÍTULO SEGUNDO

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS...... 76

A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES..... 77

B) QUEJAS INCOADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS..... 119

I. EMPLEO PÚBLICO..... 119

1. Introducción..... 119
2. Empleo público en cifras..... 120
3. Acceso al empleo público..... 121
4. Bolsas de trabajo: empleo público temporal..... 130
5. Provisión de puestos..... 155
6. Retribuciones..... 165
7. Otros derechos de los empleados públicos..... 173

II. EDUCACIÓN..... 187

1. Introducción..... 187
2. Educación en cifras..... 188
3. Instalaciones docentes..... 189
4. Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales..... 205

5. Otros aspectos del derecho a la educación..... 218
5.1. Denegación de beca de transporte escolar..... 218
5.2. Adaptaciones de puestos de trabajo en colegios públicos de educación..... 221
5.3. Violencia escolar……..... 224
5.4. Admisión y matriculación de alumnos. Familias monoparentales 226
5.5. Información académica a padres/madres de alumnos no custodios……..... 227
5.6. Implantación de jornada contínua en los centros docentes…… 229
5.7. Sustituciones docentes…..... 230
5.8. Actividades extraescolares……..…..... 231
5.9. Supresión de unidades…..... 234
6. Enseñanza universitaria..... 237

III. HACIENDA PÚBLICA..... 246

1. Introducción..... 246
2. Hacienda pública en cifras..... 247
3. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las administraciones locales..... 248
3.1. Impuesto de bienes inmuebles (IBI)..... 248
3.2. Impuesto de vehículos de tracción mecánica..... 254
3.3. Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía)..... 258
3.4. Tasas municipales..... 262
4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat Valenciana..... 269
4.1. Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados..... 269
4.2. Impuesto sobre sucesiones y donaciones..... 274

IV. SANIDAD..... 276

1. Introducción..... 276
2. Sanidad en cifras..... 277
3. Asistencia sanitaria..... 278
4. Expedientes de reintegros de gastos..... 281
5. Demora en resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial sanitaria..... 284
6. Actuación de la administración sanitaria tras presentación de denuncias..... 287
7. Menores en servicio de extracción de sangre..... 293
8. Derechos de salud de niños y adolescentes en el medio escolar..... 296
9. Derecho de participación. Consejos de salud de los departamentos..... 301
10. Tratamientos de reproducción humana asistida (TRHA)..... 304
11. Infraestructuras sanitarias..... 307
12. Registro electrónico de la administración sanitaria..... 328
13. Protocolos de transporte de muestras biológicas y con los equipos de protección y prevención..... 331

14. Falta de respuesta a reclamaciones..... 336

V. SERVICIOS LOCALES Y RÉGIMEN JURÍDICO..... 339

1. Introducción..... 339
2. Servicios y régimen jurídico de las entidades locales en cifras..... 340
3. Servicios..... 342
   - 3.1. Suministro de agua potable..... 342
   - 3.2. Vías públicas urbanas..... 351
   - 3.3. Transporte colectivo de viajeros..... 357
   - 3.4. Cementerios..... 359
   - 3.5. Administración electrónica y TIC..... 360
   - 3.6. Obras públicas..... 361
4. Ordenación y control del tráfico urbano..... 363
   - 4.1. Ordenación del tráfico urbano..... 363
   - 4.2. Expedientes sancionadores..... 367
5. Bienes municipales..... 374
6. Régimen jurídico: ciudadanía y buena administración..... 378
   - 6.1. Derechos de participación en asuntos públicos por parte de los concejales..... 380
   - 6.2. Contratación administrativa. Calidad de servicios públicos..... 383
   - 6.3. Publicación en la página web de actas del pleno y junta de gobierno local..... 385
   - 6.4 Responsabilidad patrimonial de la administración..... 391

VI. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA..... 394

a) SERVICIOS SOCIALES..... 394

1. Introducción..... 394
2. Servicios sociales en cifras..... 395
3. Situación de los servicios sociales generales..... 396
4. Protección a personas menores de edad. Acogimiento familiar.... 397
5. Renta garantizada de ciudadanía..... 399
6. Derechos reconocidos a las personas con discapacidad..... 406
7. Derechos en relación a la igualdad entre mujeres y hombres..... 414
8. Iniciativas del Síndic de Greuges en su labor de defensor de los derechos de los ciudadanos y las ciudadanas..... 419

b) ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA..... 423

1. Introducción..... 423
2. Atención a la dependencia en cifras..... 424
3. Quejas relativas a la aplicación de la ley de la dependencia..... 425

VII. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE..... 434

a) URBANISMO..... 434

1. Introducción..... 434

2. Urbanismo en cifras..... 435
3. Planeamiento urbanístico..... 436
3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva..... 436
3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento..... 441
4. Gestión urbanística..... 444
5. Disciplina urbanística..... 460
5.1. El deber de la administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos... 460
5.2. Las licencias urbanísticas..... 470
5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución..... 472
5.4. Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador..... 476

b) VIVIENDA..... 482

1. Introducción..... 482
2. Vivienda en cifras..... 483
3. Escasez de viviendas de protección pública..... 484
4. Planes de ayudas dirigidos a facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad o alquiler..... 490
5. Otras quejas..... 495

c) MEDIO AMBIENTE..... 501

1. Introducción..... 501
2. Medio ambiente en cifras..... 502
3. Contaminación acústica..... 503
4. Información ambiental..... 513
5. Aguas residuales..... 514
6. Animales que conviven en las ciudades..... 517
7. Caza y pesca..... 518
8. Espacios protegidos..... 520
9. Vías pecuarias..... 522

VIII. DERECHOS LINGÜÍSTICOS..... 524

1. Introducción..... 524
2. Derechos lingüísticos en cifras..... 525
3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales..... 526
4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano.. 528
5. Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial en todos los procedimientos..... 529
6. Uso de topónimos..... 530

IX. OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS..... 535

1. Introducción..... 535
2. Otros ámbitos de actuación de las administraciones públicas en cifras..... 536
3. Agricultura..... 537
4. Colegios profesionales..... 539
5. Obras públicas..... 543
6. Industria..... 546
7. Comercio y consumo..... 552
8. Empleo..... 559
9. Patrimonio cultural valenciano..... 563

X. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO..... 568

1. Introducción..... 568
2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras..... 570

XI. COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES..... 572

1. Introducción..... 572
2. Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciando una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración..... 573
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..... 574
4. Entidades o personas que han mantenido una especial colaboración con el Síndic..... 577

XII. IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES..... 578

XIII. CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC. INDICADORES DE CALIDAD 582

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA..... 584

1. Introducción..... 585
2. Características de las consultas..... 586
   2.1. Comparativa con años anteriores..... 586
   2.2. Medios de presentación..... 587
   2.3. Materias..... 588
   2.4. Consultas por administración afectada..... 589
   2.5. Consultas por provincia de origen..... 590
3. Conclusiones..... 590

CAPÍTULO CUARTO

ACTIVIDADES DEL SÍNDIC..... 592

1. Resumen de las principales actividades..... 593
2. Relaciones institucionales 593
   - 2.1. XXX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo..... 593
   - 2.2. Congreso Federación Iberoamericana del Ombudsman..... 596
   - 2.3. Red de migrantes y trata de personas..... 597
   - 2.4. Red de defensoría de la mujer..... 597
   - 2.5. Programa europeo de apoyo al establecimiento del defensor del pueblo turco..... 600
   - 2.6. Reuniones con las defensorías autonómicas y estatal..... 601
   - 2.7. Observatorio del Menor del Síndic de Greuges..... 601
   - 2.8. Observatorio de la Vulnerabilidad del Síndic de Greuges..... 602
   - 2.9. Jornada de Protección a la Infancia: Nuevas oportunidades..... 603
   - 2.10. Convenios institucionales firmados durante 2015..... 604

ANEXO.....

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA DE 2015..... 606

PRESENTACIÓN

El informe anual que tengo el honor de presentar a Les Corts constituye un resumen de la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante el año 2015, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, que nos regula.

En la elaboración del informe he contado con la inestimable colaboración y participación de mis adjuntos, en quienes delegué competencias mediante Resolución de fecha 31 de julio de 2014. La delegación no incluye la competencia que el artículo 7 o) del Reglamento del Síndic de Greuges me atribuye de resolver sobre el rechazo de las quejas presentadas, así como dictar la resolución última sobre aquellas.

Ángel Luna González –Adjunto Primero- tiene delegadas las competencias del Síndic en materia de Empleo Público y Régimen Jurídico, Servicios Sociales, Atención a la dependencia, Dependencia, Derechos de Género e Igualdad y Mujer y, finalmente, Vivienda Social.

Por su parte, Carlos Morenilla Jiménez –Adjunto Segundo- tiene delegadas las competencias en materia de Educación y Derechos Lingüísticos, Sanidad, Menores, Hacienda Pública y otros ámbitos de actuación pública, Urbanismo, Territorio, Medio Ambiente y Servicios Locales.

Respecto a la estructura del Informe, no hay cambios. Comienza con una breve exposición de los datos estadísticos referidos a la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante 2015; a continuación, damos cuenta del 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 los principales problemas planteados en las quejas presentadas por las personas que han acudido a esta institución en 2015.

Las actuaciones realizadas por esta Institución en 2015 ascienden, en número de quejas recibidas y consultas realizadas, a un total de 28.193, lo que significa una estabilización del importante aumento de la cantidad de trabajo realizado por el Síndic de Greuges en los años anteriores (34.519 en 2014; 34.970 en 2013; 31.403 en 2012 y 28.688 en 2011).

En cuanto a las quejas presentadas por la ciudadanía durante el 2015, además de la continuación de aquellas que estaban en tramitación durante el año pasado, se han planteado un total de 13.604 quejas, de las cuales 32 se han incoado de oficio. Ello refleja un aumento respecto al año pasado, en el que recibimos 13.029 quejas y tramitamos 19 quejas de oficio.

A continuación, paso a exponer las materias que más preocupan a las personas que en 2015 han acudido al Síndic de Greuges: servicios sociales (3.190 quejas); urbanismo (2.635 quejas); educación (2.282); patrimonio cultural valenciano (1.544); empleo público (1.099); atención a la dependencia (630) y medio ambiente (615).

En cuanto a la procedencia geográfica de las quejas presentadas, los datos son los siguientes: el 7,99% de las quejas proceden de la provincia de Castellón, el 36,98% de la provincia de Valencia y el 55,03% de la provincia de Alicante.

Durante el año 2015 se han atendido un total de 14.589 consultas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana, de las cuales 4.475 son nuevas consultas (es decir, primeras consultas en relación con una materia determinada) y 10.114 constituyen seguimientos (es decir, cualquier tipo de consulta en relación con una queja ya abierta).

Por otro lado, se han producido 13.101 accesos telemáticos por los ciudadanos y ciudadanas al estado de tramitación de su expediente. Estos accesos telemáticos deben distinguirse de las consultas telemáticas, ya que en estas últimas interviene la Oficina de Atención Ciudadana, y los primeros son realizados por la ciudadanía sin nuestra intervención.

Las materias más consultadas en 2015 han sido las siguientes, por este orden: enseñanza (4.088 consultas); atención a la dependencia (2.497); urbanismo y vivienda (1.635); servicios sociales (981); medio ambiente (952) y empleo público (947).

Quiero destacar el importante grado de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de las recomendaciones o sugerencias dictadas por el Síndic de Greuges durante el 2015, ya que, de un total de 9.519 respondidas, al tiempo de redactar el presente informe anual, se han aceptado 8.080, lo que supone un grado de aceptación de 84,88%.

No obstante lo anterior, en muchos casos la realidad demuestra que para la administración la aceptación no implica su cumplimiento, por lo que seguimos esforzándonos para realizar un seguimiento exhaustivo de las quejas, con el fin de comprobar el efectivo y real cumplimiento de nuestras recomendaciones. Conviene aclarar que todas las resoluciones dictadas en 2015 no aparecen en el presente Informe, pero sí están publicadas en la página web de la institución (www.elsindic.com), en el apartado de “sugerencias y recomendaciones”.

También conviene resaltar el elevado grado de eficacia del Síndic de Greuges, ya que, de un total de 12.674 quejas cerradas durante el año 2015, en 9.625 quejas se ha solucionado el problema denunciado de forma favorable para el ciudadano/a, lo que supone un 75,94%.

Por otra parte, el grado de colaboración de las administraciones públicas valencianas con esta institución sigue siendo muy elevado y satisfactorio. 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.

En el apartado de entidades o personales que han colaborado especialmente con el Síndic de Greuges en 2015 destacamos a los 13 Ayuntamientos que han firmado un Convenio de colaboración con nosotros: Almussafes, Alzira, Alfafar, Sant Joan d'Alacant, Canet lo Roig, Rafelbunyol, Morella, Callosa de Segura, Pilar de la Horadada, Montesa, Aigües, Monovar y Sueca.

También queremos destacar a los integrantes del recién creado Observatorio del Menor del Síndic de Greuges:

Plataforma en defensa del acogimiento familiar de la Comunitat Valenciana, APIME, Fundación Diagrama, UNICEF, CARITAS, CRUZ ROJA, SAVE THE CHILDREN, Asociació de Directores i Directors del País Valencià, FAPA Enric Valor de Alicante, COVAPA/FAPA de Alicante Gabriel Miró, Observatorio del derecho universal a la salud CV (ODUSALUD), Federació d'Ensenyament de CCOO, Secretaria de Política Social e Igualdad de UGT-PV, Padres 2.0; además de profesionales y expertos vinculados a universidades, psicólogos, trabajadores sociales, etc.

Por otra parte, en cuanto al funcionamiento de nuestra página web y sede electrónica, según los datos facilitados por nuestro programa informático SIMPLE, durante el 2015 se han llevado a cabo 105.359 trámites electrónicos, entendiendo por tales los siguientes: las consultas a expedientes de quejas, tanto abiertas como cerradas, por parte de los usuarios interesados; envíos de claves; envíos telemáticos tanto a la administración como al ciudadano de documentos relativos a expedientes de quejas, etc. Durante el año 2015, según datos ofrecidos por *Google Analytics*, un total de 34.369 personas visitaron el portal web del Síndic (página web más sede electrónica), lo que generó un total de 62.176 entradas al portal del Síndic y un total de 293.608 páginas vistas.

Entre las novedades más importantes de 2015 que reflejamos en este Informe anual, destaco las siguientes:

a) La puesta en marcha de dos observatorios del Síndic de Greuges: el Observatorio del Menor y el Observatorio de la Vulnerabilidad, de sus actividades se da cuenta de forma destacada en nuestra página web.

Por decisión del Sindic de Greuges, ratificada en Junta de Coordinación celebrada el 28/09/2015, se constituyó el Observatorio del Menor del Síndic de Greuges, una comisión de trabajo de carácter permanente que aborda los problemas de la infancia con el propósito de comprobar si los derechos y libertades de este colectivo están siendo garantizados y motivar la actuación del defensor cuando la situación lo requiera. La comisión, presidida por el Síndic, está formada por profesionales del ámbito de la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia en todas sus vertientes (educativa, sanitaria, de servicios sociales, etc.).

Por otra parte, el 1 de diciembre de 2015, la Junta de Coordinación del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana aprobó la creación del Observatorio para la Defensa de los Derechos de las Personas en Situación de Vulnerabilidad (Observatorio de la Vulnerabilidad); un espacio común en el que mantener contacto permanente con profesionales y entidades que desarrollan su labor en el ámbito de la discapacidad, la

dependencia, la atención a personas mayores y a otros colectivos en situación de especial vulnerabilidad como pueden ser las personas en riesgo de exclusión social.

b) Creación del Portal de la Transparencia: en la Junta de Gobierno del Síndic de Greuges celebrada el 28 de septiembre de 2015 se aprobaron las Normas sobre Transparencia y el Derecho de Información de los Ciudadanos del Síndic de Greuges y se estableció la información a publicar en el Portal de la Transparencia disponible en nuestra página web.

c) Implantación de Redes Sociales: la Junta de Coordinación del Síndic de Greuges, tras la elaboración de un plan estratégico de redes sociales, acordó el 15 de abril de 2015 la implantación de cuentas oficiales en Twitter y Facebook. Las redes sociales son una excelente plataforma de comunicación e interacción para escuchar a la ciudadanía, conocer sus necesidades y mejorar nuestro servicio. El Síndic de Greuges es plenamente consciente de sus bondades, así como de la necesidad de estar actualizados y presentes socialmente.

Por último, en el apartado del presente Informe anual dedicado a las "actividades del Síndic", damos cuenta de las conclusiones de las "XXX Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo" y la "Jornada de Protección a la Infancia: nuevas oportunidades".

Y para finalizar con la presentación del Informe anual 2015, no me gustaría dejar de dar las gracias a todas las personas que han depositado su confianza en nosotros para solucionar sus problemas con la administración autonómica y local valenciana, así como a todos los medios de comunicación por la importantísima labor de difundir la labor que realizamos en la protección y defensa de los derechos de la ciudadanía. El apoyo recibido por el conjunto de la sociedad valenciana constituye nuestra motivación para seguir trabajando sin descanso y ayudar a todas las personas, especialmente, a las más desfavorecidas y vulnerables.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

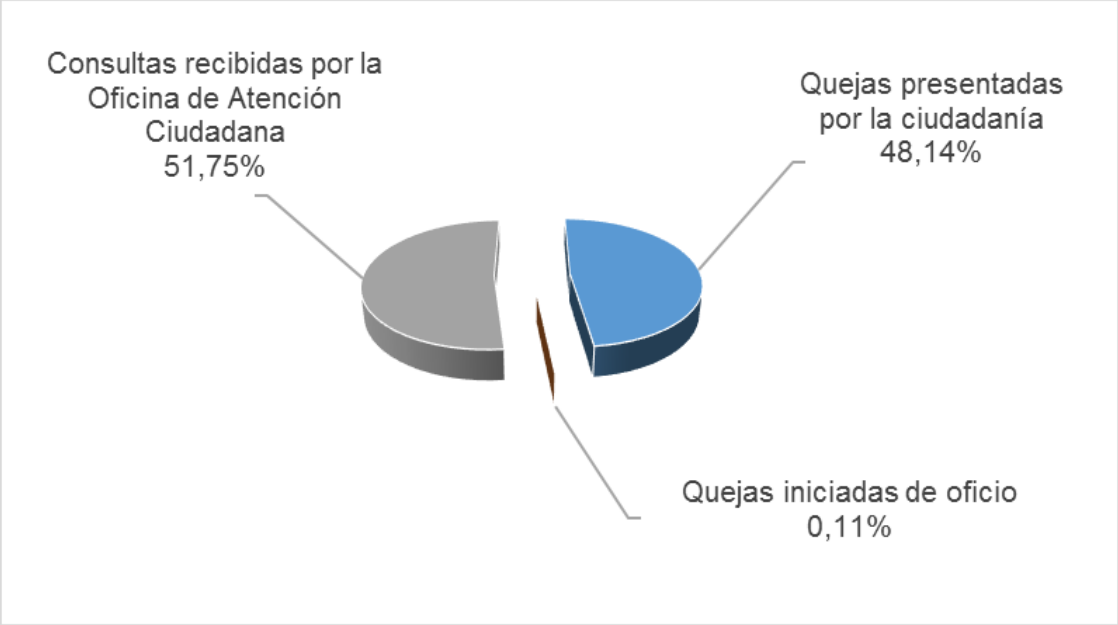
CAPÍTULO PRIMERO

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES

1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

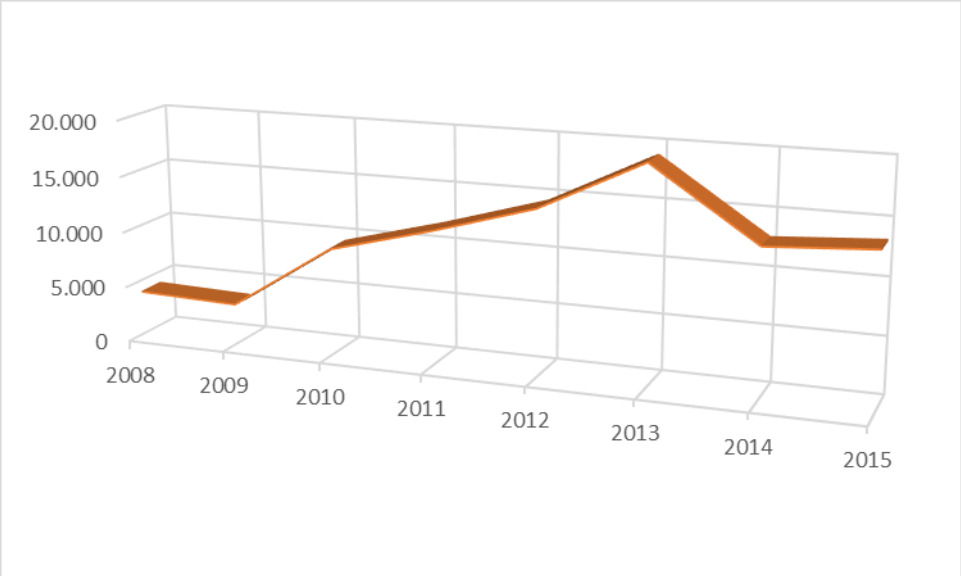
1.1. Número de quejas y consultas dirigidas al Síndic de Greuges en 2015

	Nº	%
Quejas presentadas por la ciudadanía	13.572	48,14%
Quejas iniciadas de oficio	32	0,11%
Consultas recibidas por la Oficina de Atención Ciudadana	14.589	51,75%
Total	**28.193**	**100,00%**



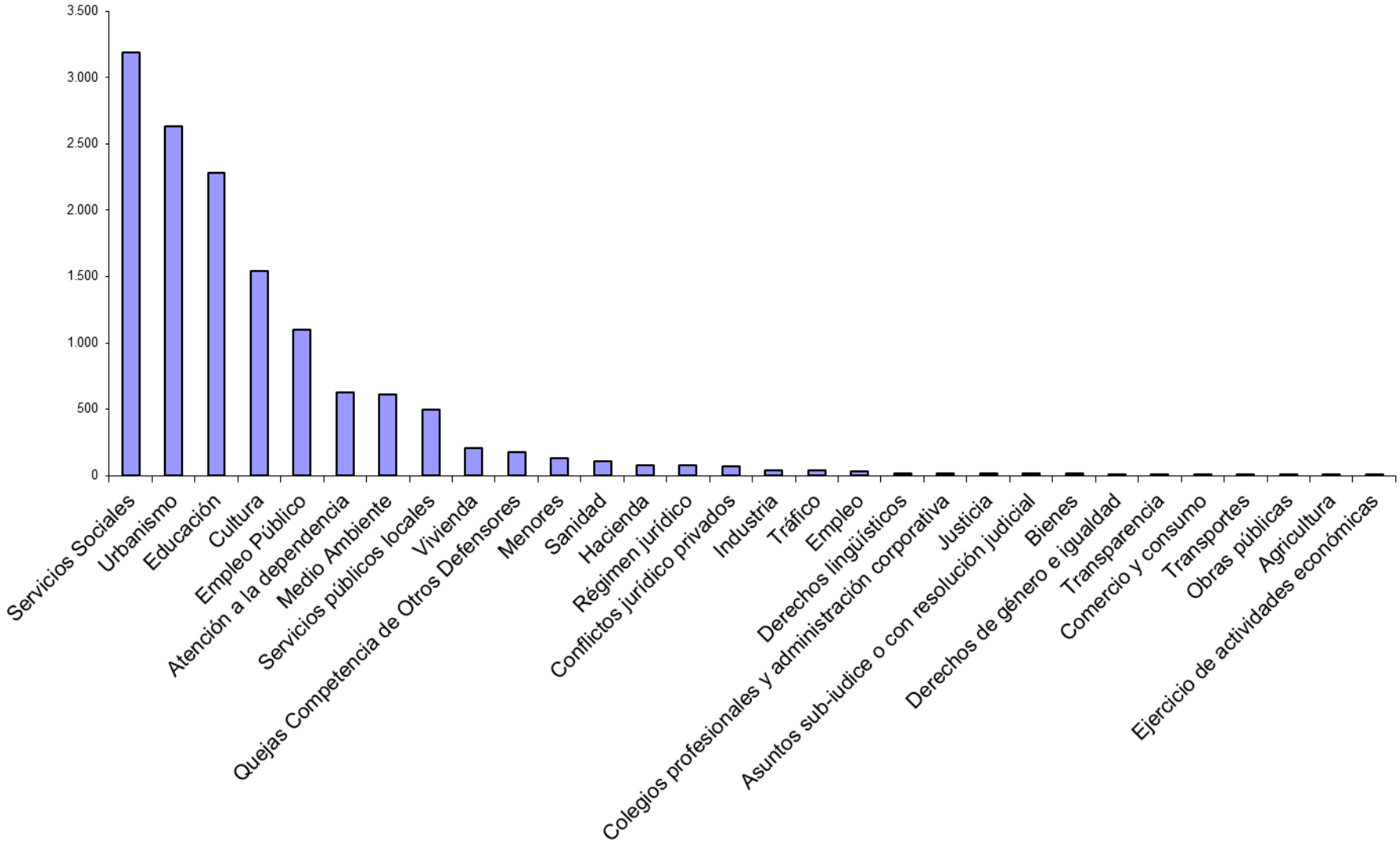
1.2. Evolución de las quejas.

Años	Nº quejas
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504
2011	11.900
2012	14.585
2013	19.134
2014	13.029
2015	13.604



1.3. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2015

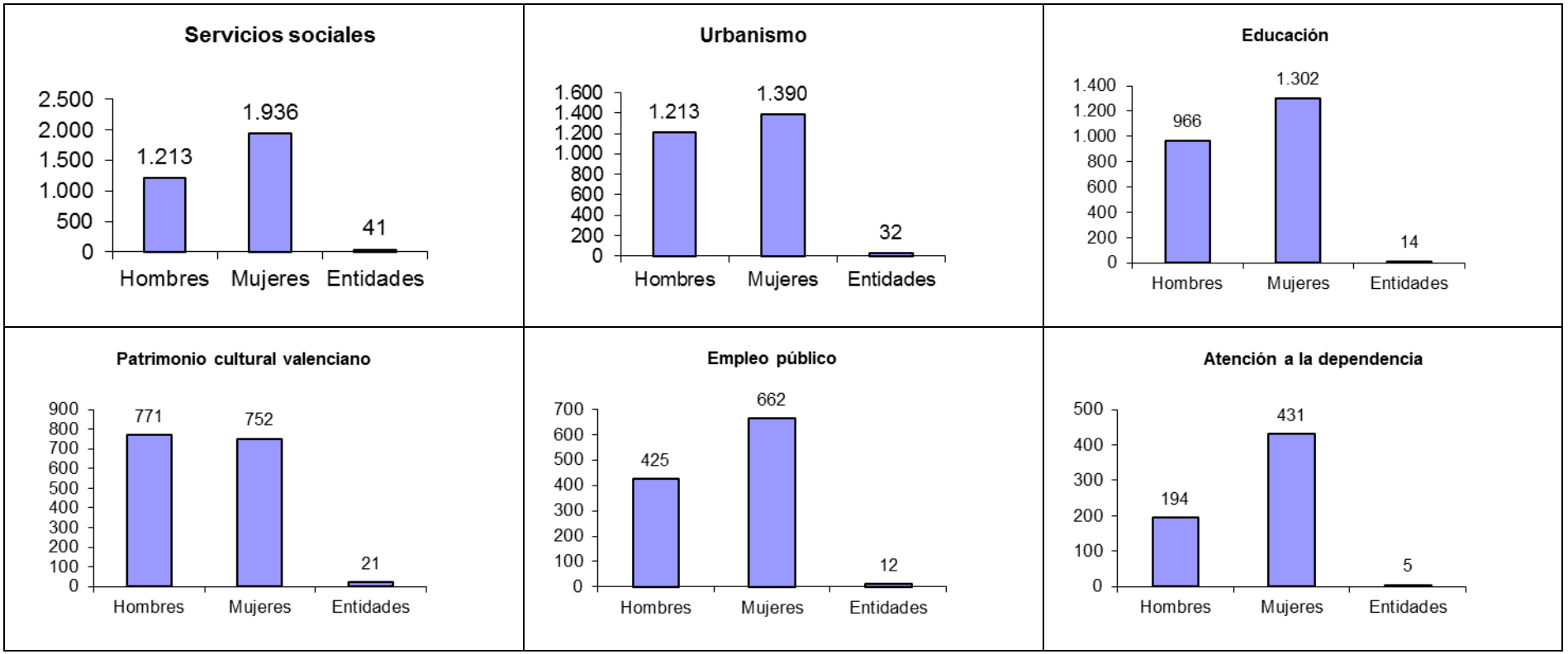
Materia	Total	%
Servicios Sociales	3.190	23,45%
Urbanismo	2.635	19,37%
Educación	2.282	16,77%
Patrimonio cultural valenciano	1.544	11,35%
Empleo Público	1.099	8,08%
Atención a la dependencia	630	4,63%
Medio Ambiente	615	4,52%
Servicios públicos locales	501	3,68%
Vivienda	207	1,52%
Quejas Competencia de Otros Defensores	175	1,29%
Menores	129	0,95%
Sanidad	112	0,82%
Régimen jurídico	87	0,64%
Hacienda	80	0,59%
Conflictos jurídico privados	74	0,54%
Industria	42	0,31%
Tráfico	40	0,29%
Empleo	31	0,23%
Derechos lingüísticos	21	0,15%
Colegios profesionales y administración corporativa	17	0,12%
Justicia	17	0,12%
Asuntos sub-iudice o con resolución judicial	16	0,12%
Bienes	15	0,11%
Derechos de género e igualdad	13	0,10%
Comercio y consumo	9	0,07%
Transportes	7	0,05%
Obras públicas	7	0,05%
Agricultura	5	0,04%
Ejercicio de actividades económicas	4	0,03%
Total	**13.604**	**100,00%**


3.500
3.000
2.500
2.000
1.500
1.000
500
0
Servicios Sociales
Urbanismo
Educación
Cultura
Empleo Público
Atención a la dependencia
Medio Ambiente
Servicios públicos locales
Vivienda
Quejas Competencia de Otros Defensores
Menores
Sanidad
Hacienda
Régimen jurídico
Conflictos jurídico privados
Industria
Tráfico
Empleo
Derechos lingüísticos
Colegios profesionales y administración corporativa
Asuntos sub-iudice o con resolución judicial
Justicia
Bienes
Derechos de género e igualdad
Transparencia
Comercio y consumo
Transportes
Obras públicas
Agricultura
Ejercicio de actividades económicas

1.4. Perfil de las personas usuarias.

Materia	Hombres		Mujeres		Entidades		Materia	
	Total	% Materia	Total	% Materia	Total	% Materia	Total	% Quejas
Servicios sociales	1.213	20,36%	1.936	25,96%	41	21,81%	3190	23,45%
Urbanismo	1.213	20,36%	1.390	18,64%	32	17,02%	2635	19,37%
Educación	966	16,21%	1.302	17,46%	14	7,45%	2282	16,77%
Patrimonio cultural valenciano	771	12,94%	752	10,08%	21	11,17%	1544	11,35%
Empleo público	425	7,13%	662	8,88%	12	6,38%	1099	8,08%
Atención a la dependencia	194	3,26%	431	5,78%	5	2,66%	630	4,63%
Medio ambiente	311	5,22%	291	3,90%	13	6,91%	615	4,52%
Servicios públicos locales	269	4,51%	223	2,99%	9	4,79%	501	3,68%
Vivienda	96	1,61%	102	1,37%	9	4,79%	207	1,52%
Defensor del pueblo	105	1,76%	67	0,90%	3	1,60%	175	1,29%
Menores	40	0,67%	77	1,03%	12	6,38%	129	0,95%
Sanidad	56	0,94%	53	0,71%	3	1,60%	112	0,82%
Régimen jurídico	57	0,96%	27	0,36%	3	1,60%	87	0,64%
Hacienda pública	50	0,84%	28	0,38%	2	1,06%	80	0,59%
Conflictos jurídico privados	40	0,67%	29	0,39%	5	2,66%	74	0,54%
Industria	24	0,40%	17	0,23%	1	0,53%	42	0,31%
Tráfico	27	0,45%	12	0,16%	1	0,53%	40	0,29%
Empleo	22	0,37%	9	0,12%	0	0,00%	31	0,23%
Derechos lingüisticos	21	0,35%	0	0,00%	0	0,00%	21	0,15%
Justicia	10	0,17%	7	0,09%	0	0,00%	17	0,12%
Colegios profesionales y administración corporativa	10	0,17%	7	0,09%	0	0,00%	17	0,12%
Asuntos sub-iudice o con resolución judicial	9	0,15%	7	0,09%	0	0,00%	16	0,12%
Bienes	7	0,12%	8	0,11%	0	0,00%	15	0,11%
Derechos de género e igualdad	3	0,05%	10	0,13%	0	0,00%	13	0,10%

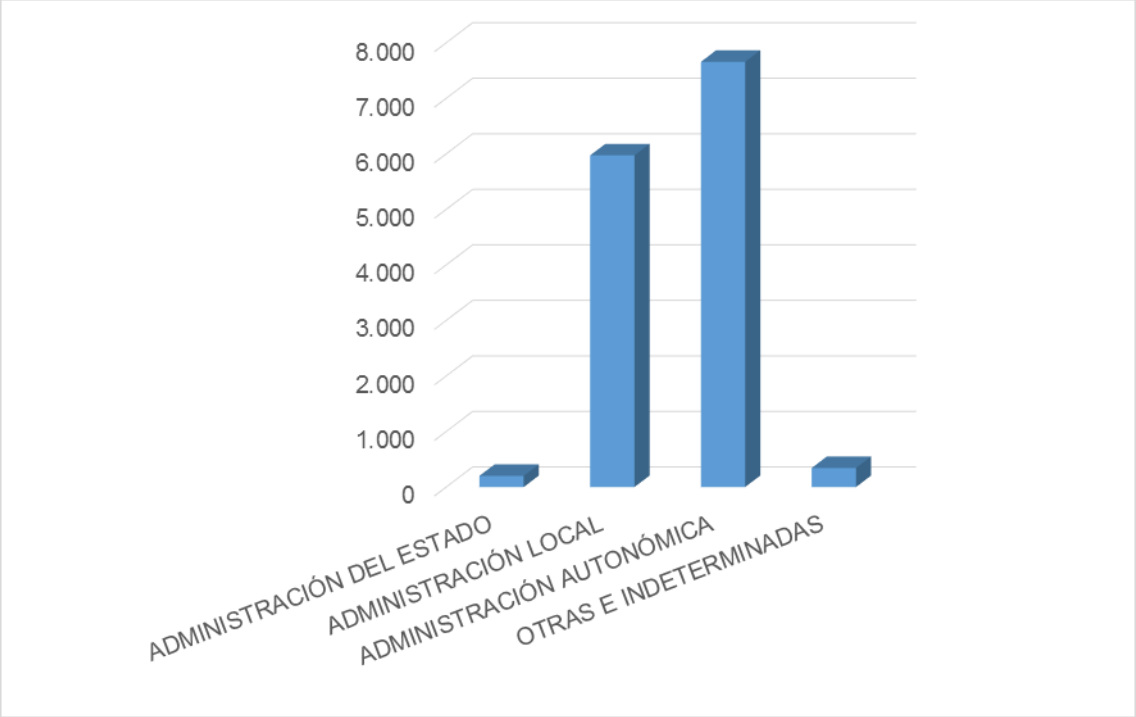
Comercio y consumo	4	0,07%	4	0,05%	1	0,53%	9	0,07%
Obras públicas	5	0,08%	2	0,03%	0	0,00%	7	0,05%
Transportes	4	0,07%	3	0,04%	0	0,00%	7	0,05%
Agricultura	4	0,07%	1	0,01%	0	0,00%	5	0,04%
Ejercicio de actividades económicas	2	0,03%	1	0,01%	1	0,53%	4	0,03%
Total	**5.958**	**100,00%**	**7.458**	**100,00%**	**188**	**100,00%**	**13.604**	**100,00%**



1.5. Clasificación por administración afectada y número de quejas

ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	201	1,42%
ADMINISTRACIÓN LOCAL	5.973	42,14%
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	7.658	54,02%
OTRAS E INDETERMINADAS	343	2,42%
TOTAL	**14.175***	**100,00%**

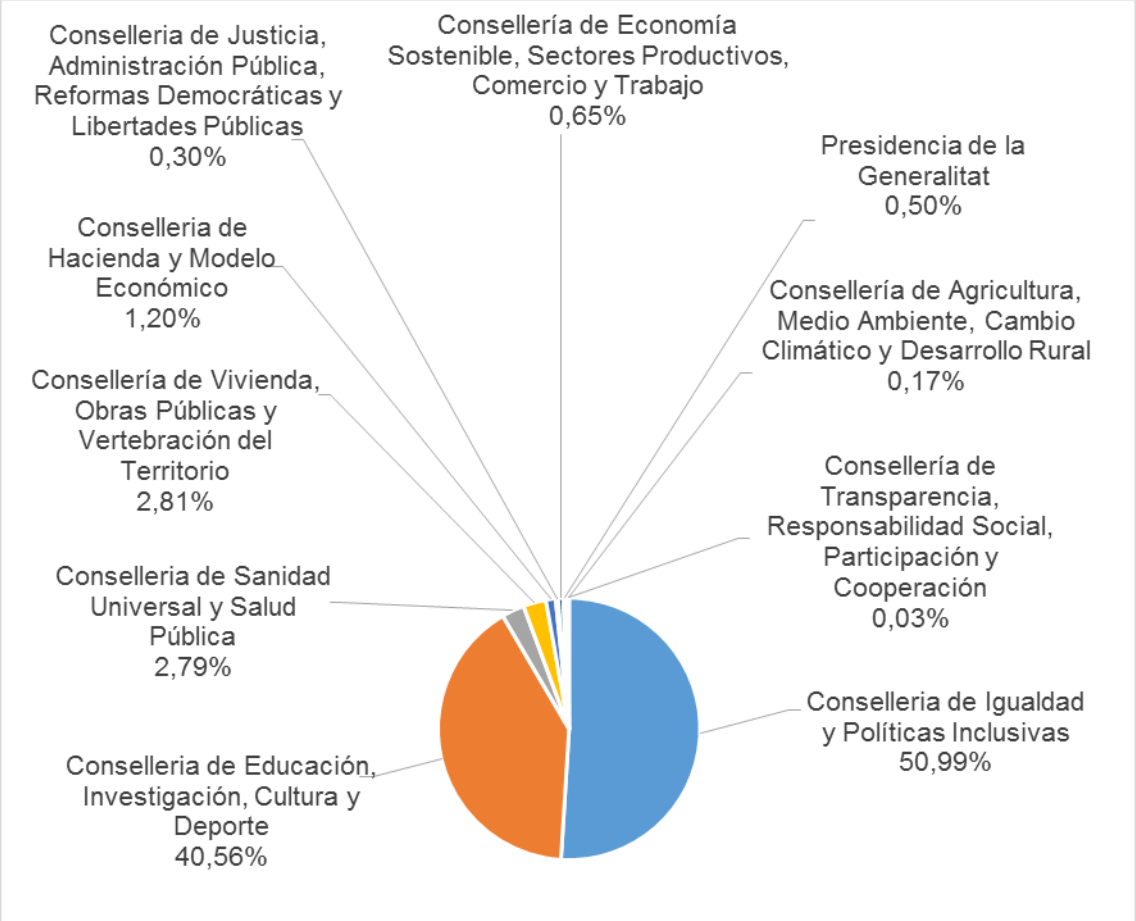
*El número total (14.175) no coincide con el número de quejas (13.604) debido a que una misma queja puede afectar a varias administraciones.



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

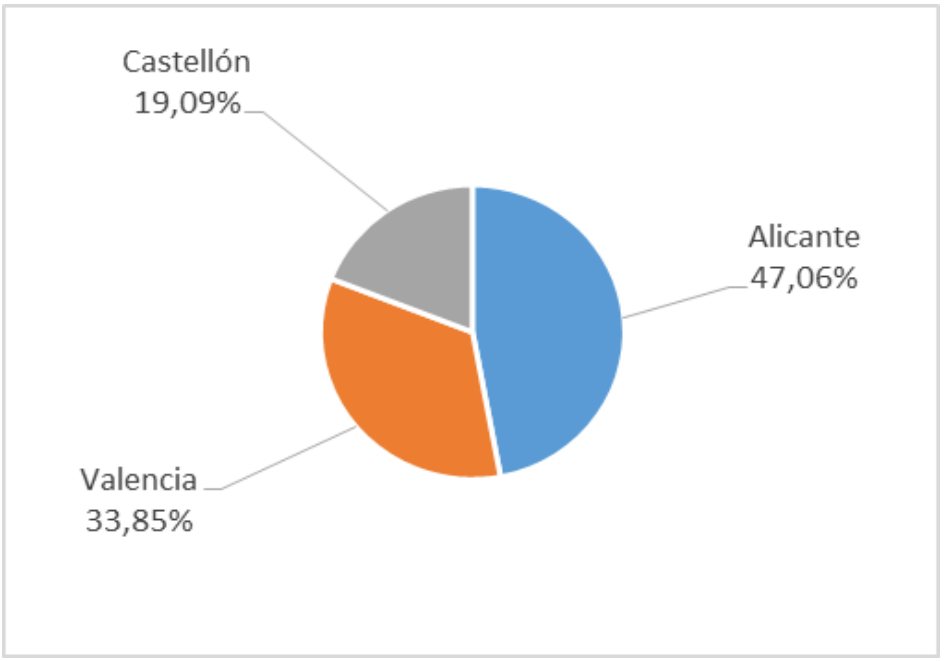
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Nº	%
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	3.905	50,99%
Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte	3.106	40,56%
Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública	214	2,79%
Consellería de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	215	2,81%
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	92	1,20%
Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	23	0,30%
Consellería de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	50	0,65%
Presidencia de la Generalitat	38	0,50%
Consellería de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	13	0,17%
Consellería de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	2	0,03%
Total	**7.658**	**100,00%**

Se han distribuido las quejas con arreglo a la nueva estructura autonómica



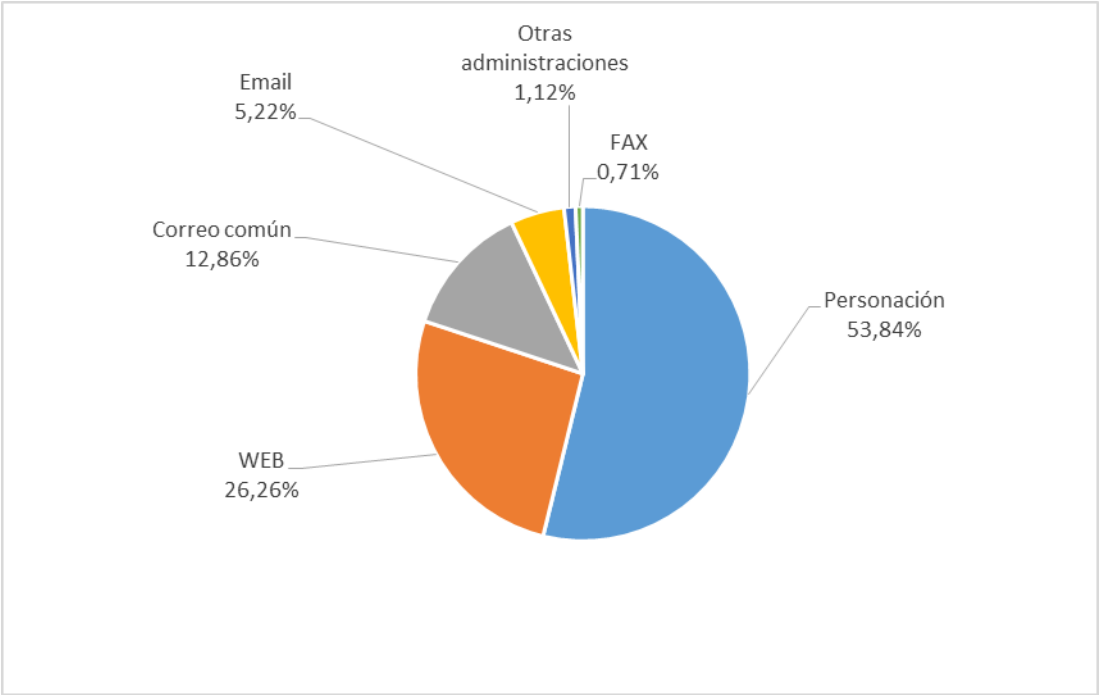
1.5.2. Resumen por provincias cuyas administraciones locales han sido objeto de queja.

Provincia	Nº	%
Alicante	2.811	47,06%
Valencia	2.022	33,85%
Castellón	1.140	19,09%
Total Comunitat Valenciana	**5.973**	**100,00%**



1.6. Vía de presentación de las quejas.

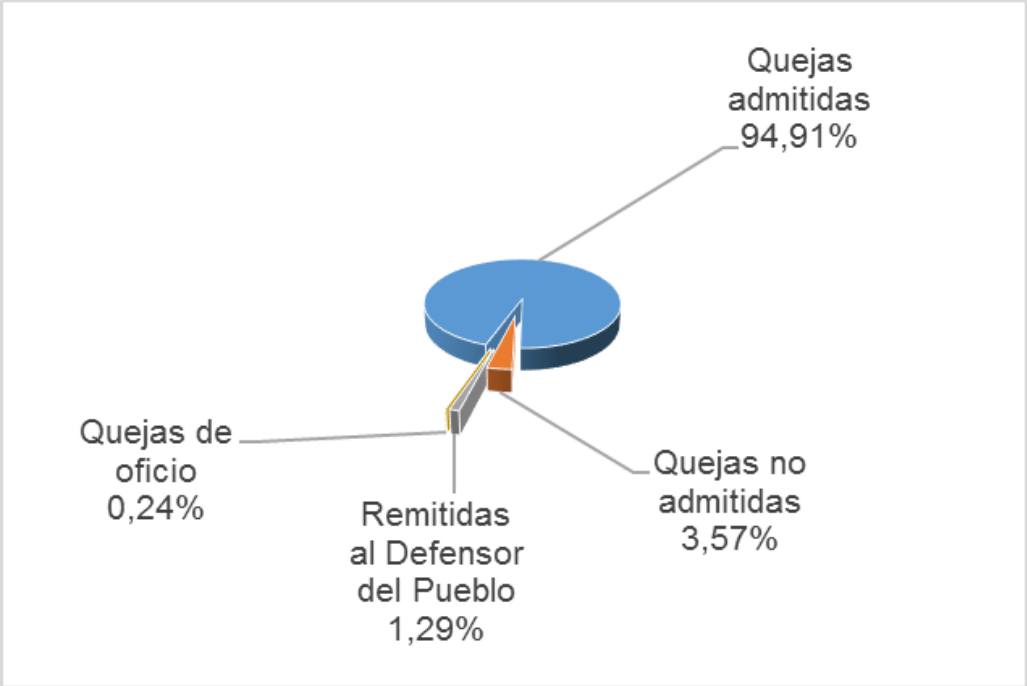
Presentación	Nº	%
Personación	7.324	53,84%
WEB	3.573	26,26%
Correo Común	1.749	12,86%
Email	710	5,22%
Otras administraciones	152	1,12%
FAX	96	0,71%
TOTAL	**13.604**	**100,00%**



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

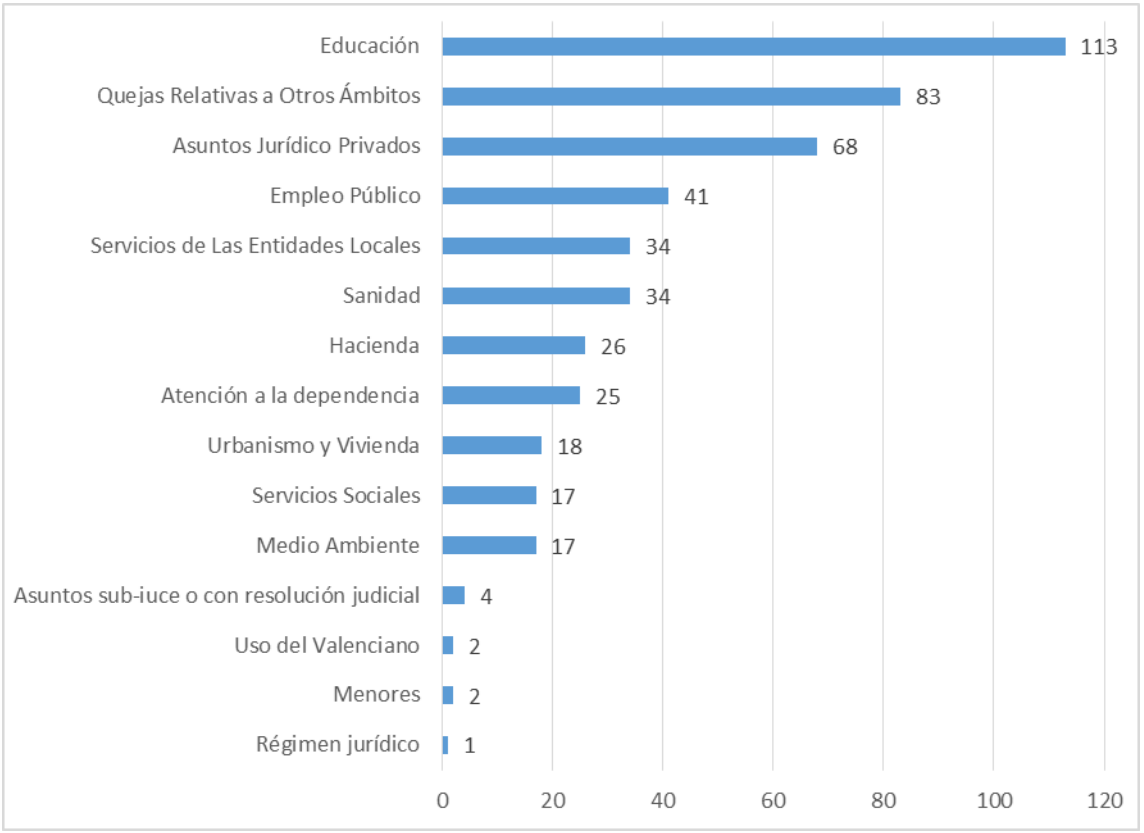
2.1. Situación General.

CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	12.912	94,91%
Quejas No Admitidas	485	3,57%
Remitidas al Defensor del Pueblo	175	1,29 %
Quejas de Oficio	32	0,24%
Total de quejas con expediente	**13.604**	**100,00%**



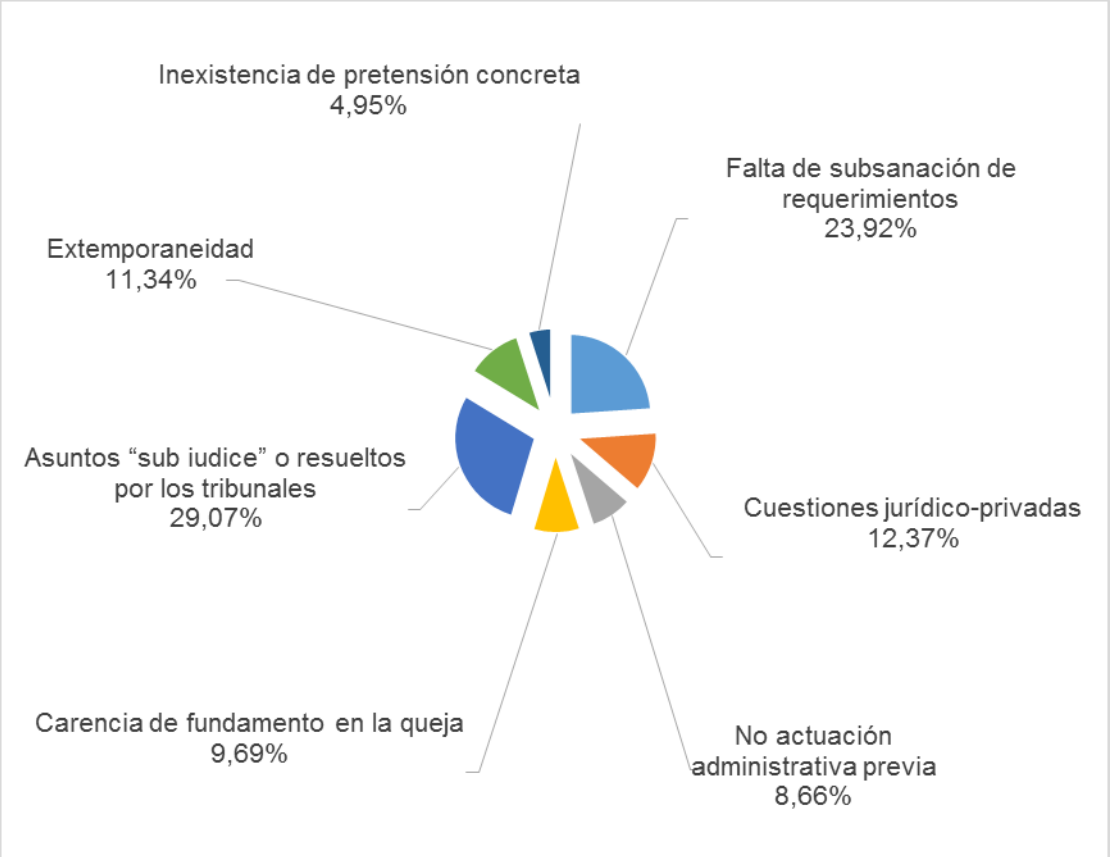
2.2. Quejas no admitidas por materias.

Materia	Nº	%
Educación	113	23,30%
Quejas Relativas a Otros Ámbitos	83	17,11%
Asuntos Jurídico Privados	68	14,02%
Empleo Público	41	8,45%
Sanidad	34	7,01%
Servicios de las Entidades Locales	34	7,01%
Hacienda	26	5,36%
Atención a la dependencia	25	5,15%
Urbanismo y Vivienda	18	3,71%
Medio Ambiente	17	3,51%
Servicios Sociales	17	3,51%
Asuntos sub-iuce o con resolución judicial	4	0,82%
Menores	2	0,41%
Derechos lingüísticos	2	0,41%
Régimen jurídico	1	0,21%
Total	485	100,00%



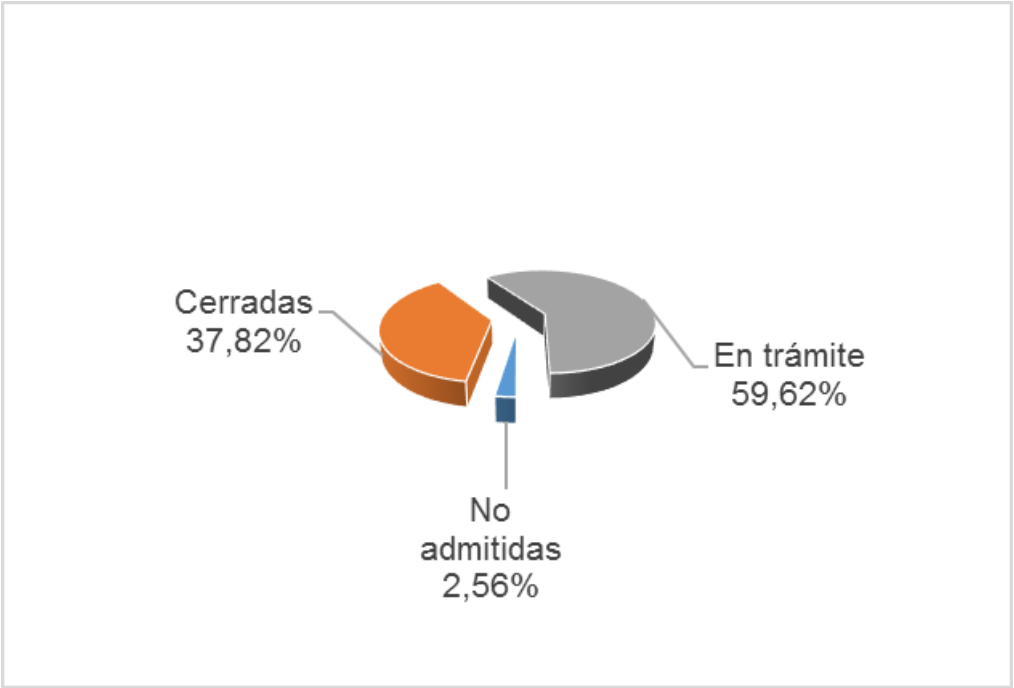
2.3. Causas de no admisión.

Causas de no admisión	Nº	%
Asuntos “sub iudice” o resueltos por los tribunales	141	29,07%
Falta de subsanación de requerimientos	116	23,92%
Cuestiones jurídico-privadas	60	12,37%
Extemporaneidad	55	11,34%
Carencia de fundamento en la queja	47	9,69%
No actuación administrativa previa	42	8,66%
Inexistencia de pretensión concreta	24	4,95%
Total	**485**	**100,00%**



2.4. Quejas presentadas en 2015

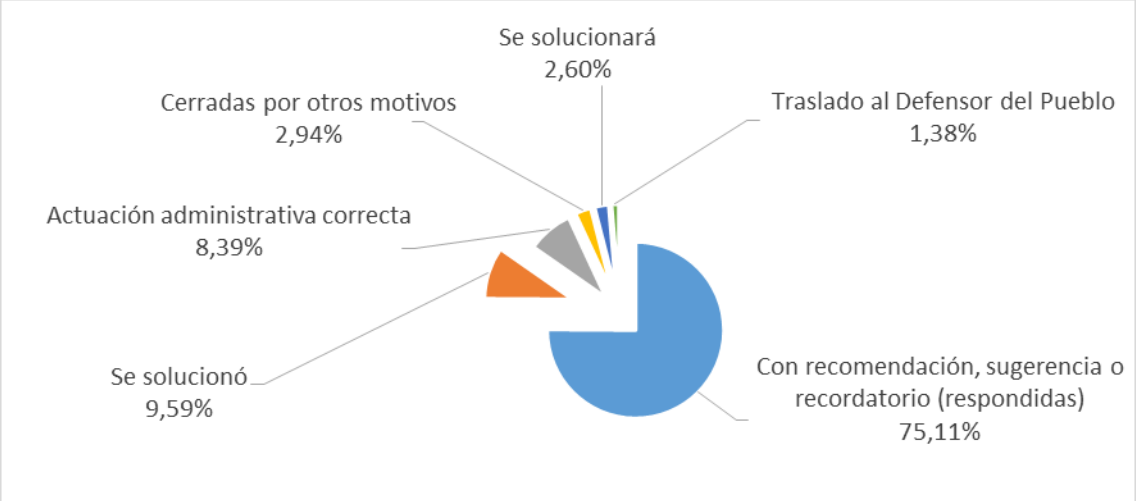
Estado de las quejas	Nº	%
Cerradas	5.145	37,82%
En trámite	8.111	59,62%
No admitidas	348	2,56%
Total	**13.604**	**100,00%**



2.5. Forma en que han terminado la tramitación de los expedientes de queja durante el año 2015

Forma de finalización de las quejas	Nº	%
Con recomendación, sugerencia o recordatorio (respondidas)	9.519	75,11%
Se solucionó	1.215	9,59%
Actuación administrativa correcta	1.063	8,39%
Cerradas por otros motivos	372	2,94%
Se solucionará	330	2,60%
Traslado al Defensor del Pueblo	175	1,38%
Total	**12.674***	**100,00%**

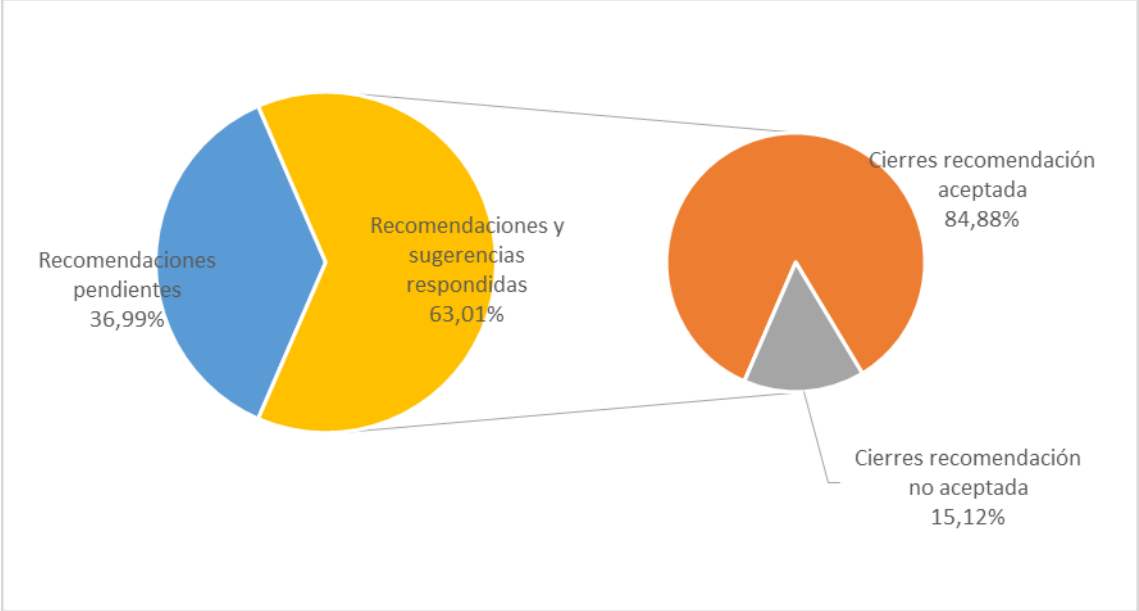
* 12.674 es el número de todas las quejas cerradas durante el año 2015, incluyendo las de anteriores periodos que continuaban en tramitación.



2.6. Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las administraciones durante el año 2015

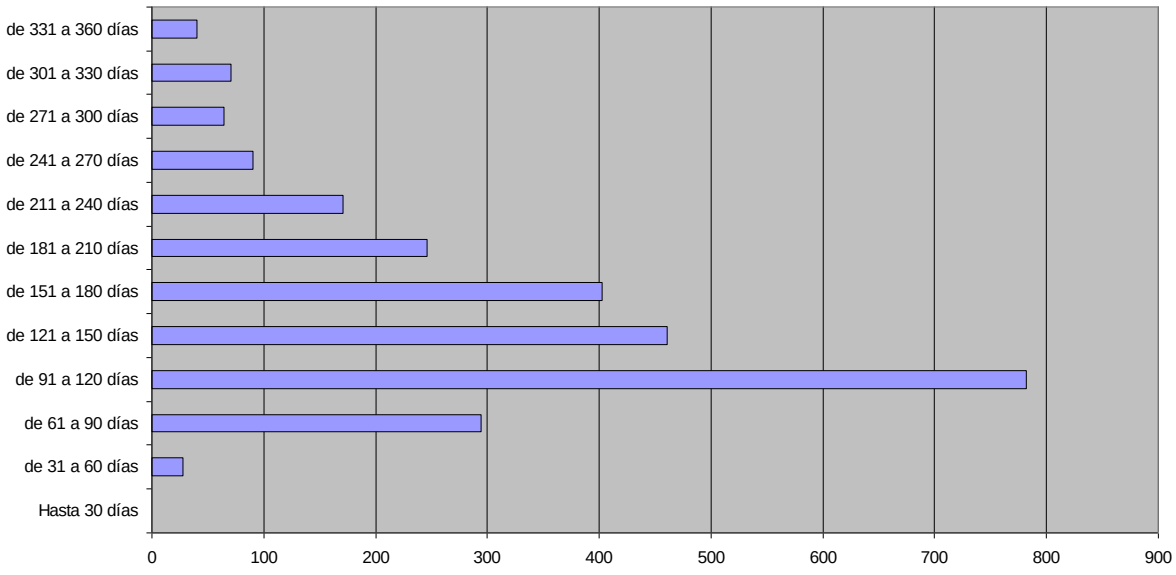
Recomendaciones y sugerencias	Nº	%
Recomendaciones y sugerencias respondidas:	9.519	63,01%
Recomendaciones y sugerencias pendientes	5.587	36,99%
Total recomendaciones y sugerencias	**15.106**	**100,00%**

Recomendaciones y sugerencias respondidas	Nº	%
Recomendaciones y sugerencias aceptadas	8.080	84,88%
Recomendaciones y sugerencias no aceptadas	1.439	15,12%
Total	**9.519**	**100,00%**



2.7. Tiempo transcurrido entre la entrada de las quejas del año 2015 y su resolución.

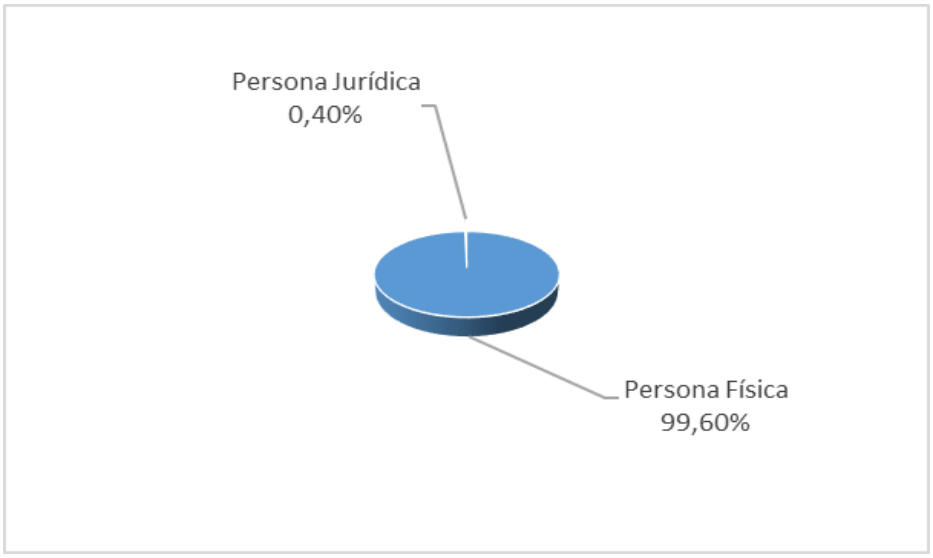
Tiempo	Nº Quejas	%
Hasta 30 días	0	0,00%
de 31 a 60 días	28	1,06%
de 61 a 90 días	294	11,09%
de 91 a 120 días	782	29,51%
de 121 a 150 días	461	17,40%
de 151 a 180 días	403	15,21%
de 181 a 210 días	246	9,28%
de 211 a 240 días	171	6,45%
de 241 a 270 días	90	3,40%
de 271 a 300 días	64	2,42%
de 301 a 330 días	71	2,68%
de 331 a 360 días	40	1,51%
Total	**2.650**	**100,00%**



3. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PROMOTORAS DE LAS QUEJAS

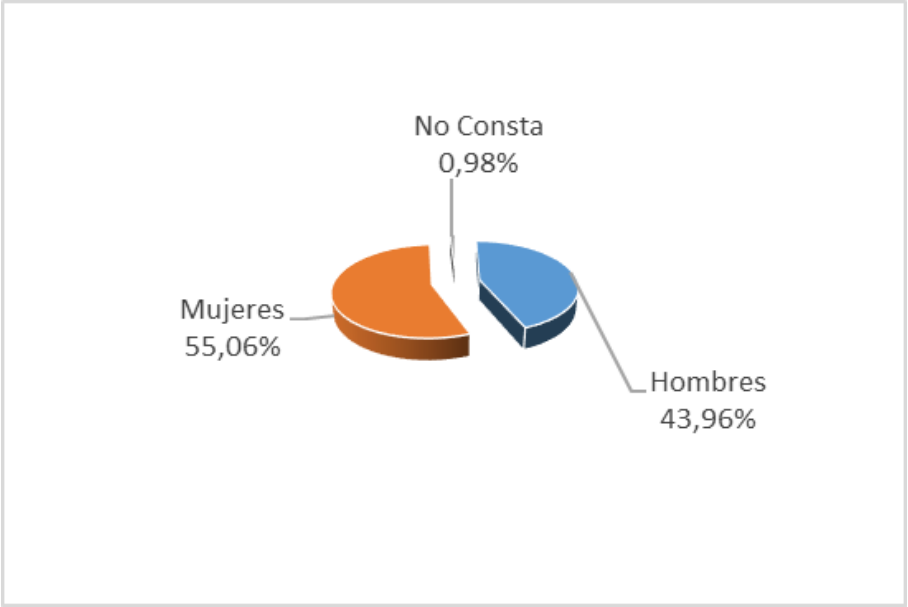
3.1. Por clase de persona

	Nº	%
Persona Física	13.549	99,60%
Persona Jurídica	55	0,40%
Total	**13.604**	**100,00%**



3.2. Desagregada por sexos

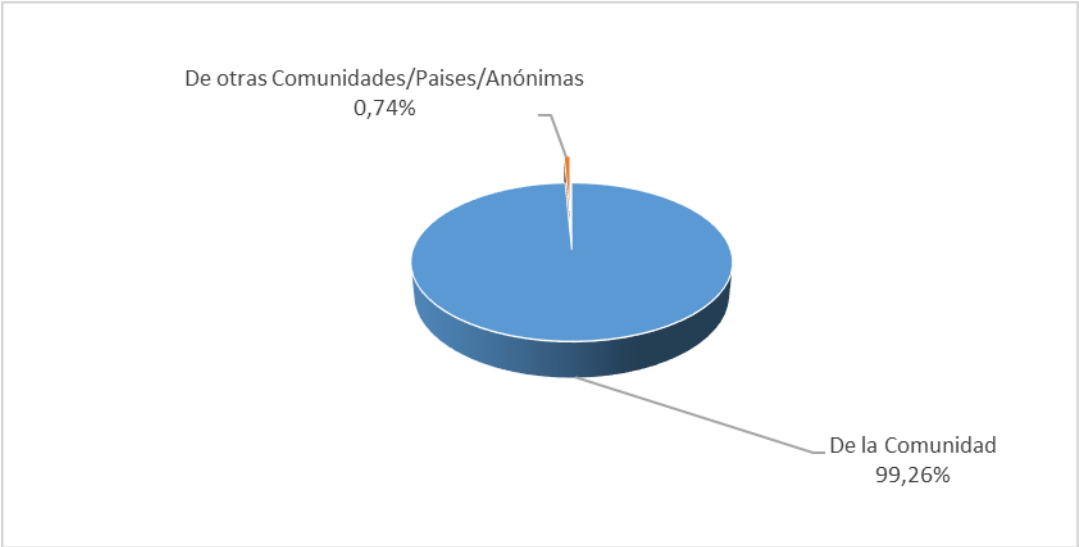
	Nº	%
Hombres	5.954	43,77%
Mujeres	7.461	54,84%
No consta	189	1,39%
Total personas físicas	**13.604**	**100,00%**



3.3. Por origen

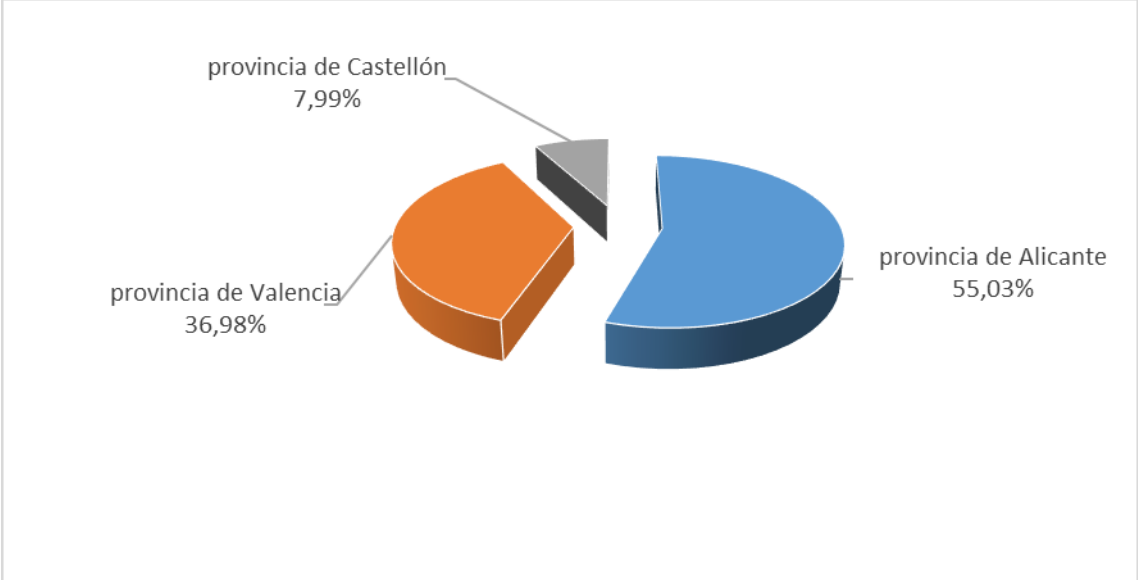
3.3.1. Por la comunidad de origen

	Nº Quejas	%
De la Comunidad	13.503	99,26%
De otras Comunidades/Paises/Anónimas	101	0,74%
Total	**13.604**	**100,00%**



3.3.2. Por la provincia de origen

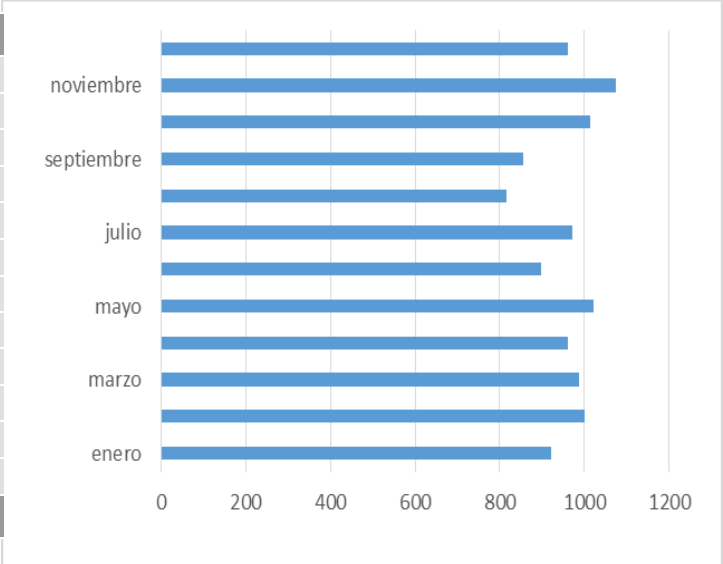
	Nº Quejas	%
provincia de Alicante	7.431	55,03%
provincia de Valencia	4.993	36,98%
provincia de Castellón	1.079	7,99%
Total Comunitat Valenciana	**13.503**	**100,00%**



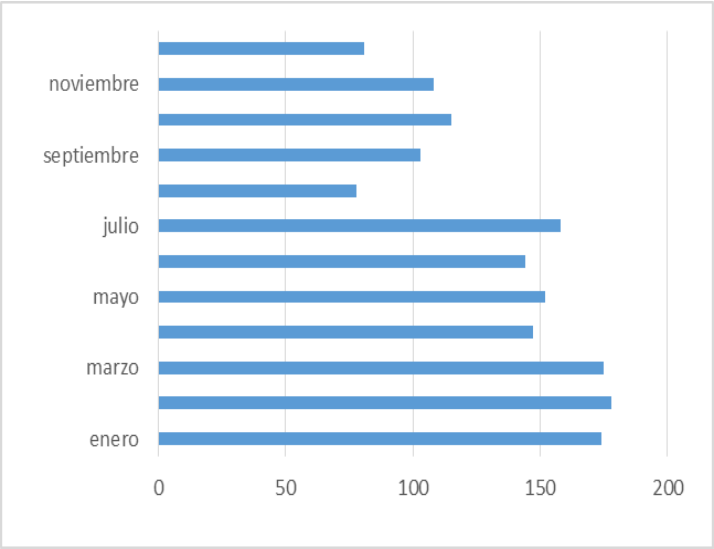
3.4. Accesos telemáticos a los expedientes desde WEB y desde la SEDE del Síndic.

Total accesos		%
Por WEB	11.488	87,69%
Por SEDE	1.613	12,31%
Total	**13.101**	**100,00%**

Acceso desde la WEB por meses		%
enero	922	8,03%
febrero	1.002	8,72%
marzo	987	8,59%
abril	961	8,37%
mayo	1.022	8,90%
junio	897	7,81%
julio	973	8,47%
agosto	816	7,10%
septiembre	856	7,45%
octubre	1.015	8,84%
noviembre	1.075	9,36%
diciembre	962	8,37%
Total	11.488	100,00%



Acceso desde la SEDE por meses		%
enero	174	10,79%
febrero	178	11,04%
marzo	175	10,85%
abril	147	9,11%
mayo	152	9,42%
junio	144	8,93%
julio	158	9,80%
agosto	78	4,84%
septiembre	103	6,39%
octubre	115	7,13%
noviembre	108	6,70%
diciembre	81	5,02%
Total	**1.613**	**100,00%**



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

La inclusión de este apartado en el presente Informe se justifica en el cumplimiento de la obligación recogida en el artículo 32 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de la institución del Síndic de Greuges, consistente en *"dar cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunitat 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 cada uno 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 escapan al ámbito del control de esta Institución por ser actos de la administración general del estado o por haberse cometido por particulares en el ámbito privado.

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

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

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

El derecho fundamental de los/as ciudadanos/as a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos aparece en el artículo 23.2 de la Constitución española en los siguientes términos:

> los ciudadanos tienen derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, con los requisitos que señalen las leyes.

En el ámbito territorial y competencial valenciano, el artículo 50.1 de la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, señala que en el marco de la legislación básica del Estado, y, en su caso, en los términos que la misma establezca, corresponde a la Generalitat el desarrollo legislativo y la ejecución del régimen estatutario de sus funcionarios.

A la vista de lo anterior, el Sindic de Greuges está legitimado para tutelar y garantizar los derechos que afectan al empleo público tanto en el ámbito autonómico valenciano como local.

Sobre esta materia, a lo largo del año 2015, han sido varias las quejas en las que sus promotores/as denunciaban la demora en la resolución de los procesos selectivos para acceder a un empleo público. Destacamos en el apartado tercero de este Informe esta problemática en el ámbito de las instituciones sanitarias valencianas así como en los cuerpos de catedráticos de enseñanzas Secundarias y catedráticos de escuelas oficiales de idiomas.

A este respecto, destacar que las Leyes de Presupuestos para 2015 tanto del Estado como de la Generalitat, limitan la incorporación de nuevo personal a determinados sectores funcionales en los que la tasa de reposición de efectivos se fija en un máximo del 50% , respetando en todo caso las disponibilidades presupuestarias del capitulo I del presupuesto de gastos. Los criterios para el cálculo de dicha tasa son los definidos en el artículo 21 de la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado, según el cual no computarán dentro del límite máximo de plazas derivado de la misma, aquellas que se convoquen para su provisión mediante promoción interna.

Como otros años, la situación del personal temporal, tanto de los funcionarios interinos como de los contratados laborales, ha ocasionado la intervención del Sindic de Gregues.

En este punto, consideramos que las plazas vacantes ocupadas transitoriamente por funcionario interino o un contratado laboral temporal, porque se considere necesario para el funcionamiento normal de los servicios y que no sea de carácter temporal, sea obligatoriamente incluida en la provisión reglamentaria de puestos de trabajo del año siguiente o, en su defecto, en la siguiente oferta de empleo público que se apruebe (salvo que el puesto de trabajo esté reservado para un funcionario de carrera o para un contratado laboral fijo).

A la vista de lo anterior, entendemos que el nombramiento de funcionarios interinos y la contratación laboral temporal debe ser transitoria por lo que, a la mayor brevedad posible, las administraciones públicas deben proveer esas plazas vacantes por los

procedimientos previstos en la legislación de funcionarios públicos. En este sentido, puede resultar ilustrativa la sentencia del Tribunal Constitucional 151/1992, de 19 de octubre, que aborda de plano la cuestión que tratamos y sienta lo siguiente:

> Es cierto que la precariedad de los empleados temporales ha determinado la aparición en los mismos de los problemas socio-económicos a que se hizo referencia al principio, pero también lo es que durante este tiempo han disfrutado de un empleo y han perfeccionado unos conocimientos y experiencia en la administración pública.
>
> El artículo 23.2 garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder en condiciones de igualdad a las funciones públicas, con los requisitos que señalen las leyes y su artículo 103.3 añade a tal fin los principios de mérito y capacidad. A nivel legal es el artículo 19.1 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas urgentes de reforma de la función pública, la que desarrolla los preceptos constitucionales estableciendo "Las Administraciones Públicas seleccionan su personal ya sea funcionario, ya laboral, de acuerdo con su oferta de empleo público, mediante convocatoria pública y a través del sistema de concurso, oposición o concurso-oposición libre en los que se garanticen en todo caso los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

Aclarado lo anterior, en el ámbito de la administración general valenciana analizamos en el presente Informe anual cómo la falta de funcionamiento de la bolsa de trabajo de personas con discapacidad intelectual puede afectar al derecho de estas a integrarse en la función pública valenciana.

Por otro lado, estimamos que en las bolsas de trabajo de personal que presta servicios en las instituciones sanitarias valencianas se le reconociese como mérito los servicios prestados en instituciones sociosanitarias, públicas y privadas, siempre que las titulaciones, categorías, funciones y competencias sean similares a las del personal que prestan sus servicios en instituciones exclusivamente públicas.

Pero, sin duda, donde se ha producido el mayor volumen de quejas ha sido por parte del personal docente interino. Efectivamente, tras la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana nº 402/2015 que anulaba el acuerdo suscrito el 3 de abril de 2013 por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y las organizaciones sindicales en el que se establecía el sistema de provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad, los colectivos de interinos han mantenido posturas diferentes respecto a qué debe valorarse más en la baremación de la bolsa: la nota en la fase de concurso-oposición o la antigüedad en la bolsa de docentes.

Por otro lado, cuestiones relativas a las bolsas de trabajo en el ámbito universitario y en la Administración local también han sido objeto de estudio por esta institución.

Las reclamaciones sobre la falta de provisión de los puestos de trabajo vacantes (con o sin reserva de plaza) por parte de funcionarios de carrera a través de los procedimientos ordinarios establecidos en la legislación de función publica han sido objeto de estudio por el Sindic de Greuges.

Efectivamente, en el ámbito de la administración general valenciana, desde la publicación de la Ley de la Generalitat 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión

de la Función Publica Valenciana no han sido convocados concursos de traslados de ninguna categoría, excepto los derivados de procesos selectivos iniciados antes de la Ley y un concurso de traslados dentro del Cuerpo Superior Técnico de Inspección de Tributos de la Generalitat (cuerpo creado anteriormente a la Ley 10/2010 y que disponía de una normativa específica).

A este respecto, en desarrollo de la Ley 10/2010, se aprobó el Decreto del Consell 56/2013, de 3 de mayo, en el que se establecieron los criterios generales para la clasificación de los puestos de trabajo y el procedimiento de elaboración y aprobación de los puestos de trabajo de la administración de la Generalitat. Asimismo, fueron aprobadas a través de Resolución de la Dirección General de Recursos Humanos de 13 de septiembre de 2013 las nuevas relaciones de puestos de trabajo.

Consideramos que la falta de concursos de traslado entre funcionarios de carrera no solo puede afectar a su derecho a la progresión en su carrera profesional, sino que ha llevado a la administración a utilizar, de forma excesiva, la figura de la comisión de servicio para la provisión de las vacantes, además de demorar la aprobación de las ofertas de empleo publico.

Por último, otras cuestiones que afectan a los derechos individuales de los empleados públicos son las relacionadas con los cambios de puestos de trabajo por motivos de salud, la flexibilidad de la jornada laboral para conciliar la vida personal y familiar así como, en materia retributiva, destacamos la reclamación del personal docente interino en relación al pago de sexenios.

4.2. Derecho a la educación

El artículo 27 de la Constitución española reconoce a todos los ciudadanos el derecho a la educación; derecho que tiene por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales recogidos en los Títulos I y II, respectivamente, de la Constitución española y del Estatuto de la Comunitat Valenciana.

Y, en este sentido, el derecho a la educación, a acceder al sistema educativo, y cuyos beneficiarios son todos los ciudadanos españoles sin discriminación alguna por razones ideológicas, religiosas, sociales, de sexo, raza o nacimiento o de cualquier otra índole (artículo 14), así como los extranjeros menores de edad, engloba el acceso a una enseñanza básica, gratuita y obligatoria, a la obtención de la titulación académica correspondiente y el acceso al sistema público de becas, ayudas y subvenciones al estudio, comprendiendo una serie de derechos conexos entre sí entre los que destacan los siguientes:

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

En este ámbito de derechos es donde está legitimada la intervención del Síndic de Greuges para tramitar las quejas que los valencianos sometan a su consideración y que vienen referidas en el ejercicio que nos ocupa, fundamentalmente, a la adecuación de las instalaciones, sustancialmente a las demandas de las asociaciones de padres y de padres individualmente a la conclusión del denominado plan "CreaEscola" concretado en la adecuación de las instalaciones docentes y deportivas.

Respecto a las instalaciones docentes, es preciso significar que las quejas planteadas ante esta institución, en este ámbito, vienen referidas generalmente al incumplimiento del denominado plan "CreaEscola" y/o plan "PRIE" y a la ausencia de actuación administrativa en determinados centros incluidos en dichos planes.

Precisamente, el plan "CreaEscola" fue alumbrado con finalidad de mejorar la calidad de las instalaciones docentes no universitarias y sustituirlas por espacios educativos adecuados para impartir una educación de calidad, y estos objetivos fueron plasmados por la Generalitat en los siguientes objetivos específicos:

- Mejora de la calidad de la enseñanza con métodos de enseñanza más modernos y nuevos.
- Mejora del entorno de aprendizaje creando instalaciones que estimulen comportamientos positivos, asistencia, logros y aspiraciones.
- Desarrollo de la conexión a través de internet en todos los centros educativos de la red CCE en la línea con el plan de acción e-learning de la Comisión Europea.
- Sustitución de 386 aulas prefabricadas existentes por instalaciones educativas permanentes y modernas.
- Desarrollo de instalaciones deportivas con un particular énfasis por deportes náuticos y por deportes de pelota en pistas populares en la Comunitat Valenciana.
- Contribución a la integración de familias en las comunidades existentes en Valencia.

La ejecución del plan "CreaEscola", cofinanciado por el BEI (Banco Europeo de Inversiones), incumbe exclusivamente a la Generalitat y la construcción de nuevos centros con arreglo a lo previsto en el mismo, o la adecuación/rehabilitación de los mismos, no parece que se haya alcanzado, si tenemos en cuenta el eje de las quejas que en esta materia venimos tramitando.

Y respecto a las previsiones del Plan de Revisión de Infraestructuras Educativas (PRIE), destinado a garantizar la seguridad y el buen estado de las infraestructuras escolares, tampoco parece que, pese a las inspecciones realizadas en numerosos centros, sobre todo en aquellos con más de 40 años de antigüedad, se hayan desarrollado íntegramente sus fases, por lo que continúa la existencia de centros docentes necesitados de actuaciones urgentes que, o bien no han concluido, o bien están en periodo de licitación, según se desprende de las quejas que en este sentido han sido analizadas por el Síndic de Greuges durante el presente ejercicio.

De ahí que hayamos tenido que insistir ante la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte para que proceda a la construcción/adecuación de los centros docentes incluidos en el programa "CreaEscola" y, sin mayor dilación, a completar la III fase del plan "PRIE", estableciendo un plan de actuación inmediato para subsanar las

deficiencias estructurales, arreglos y reformas que se determinen en todos los centros incluidos en el mismo.

La exigencia de dotación de medios materiales y humanos precisos para atender a los menores con necesidades educativas especiales escolarizados, bien en aulas ordinarias o bien en aulas específicas de educación especial, circunstancia ésta que, un año más, ha sido motivo de especial atención y preocupación del Síndic de Greuges, y que viene insistiendo a la administración pública valenciana para que facilite a estos alumnos el acceso a los recursos, medios materiales, ayudas específicas, profesionales especializados, enfermeros escolares, etc. para su participación en el proceso de aprendizaje en condiciones de igualdad respecto a los demás alumnos, de suerte que puedan alcanzar los objetivos educativos establecidos con carácter general para todo el alumnado; y esta es una problemática en la que deben estar involucradas diferentes Consellerias, como son la de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, la de Economía y Hacienda, y la de Sanidad Universal y Salud Pública, por lo que resulta necesario seguir mejorando la coordinación entre ellas para atender a los alumnos con necesidades educativas especiales.

Y, en este ámbito, en las diferentes resoluciones emitidas como consecuencia de la falta de dotación de profesionales para atender a los menores que padecen una situación de discapacidad, hemos tratado de establecer y recordar a la Administración educativa cuáles son los principios, objetivos y fundamentos que establece la normativa sectorial aplicable en relación con las personas con discapacidad en general, y en especial, respecto a los menores, alumnos con necesidades educativas especiales.

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

Y, en el ámbito educativo, la satisfacción de estas necesidades se concretaría, como bien asume y destaca la normativa vigente al respecto, en la necesidad de proceder a la dotación de cuantos medios materiales y humanos resulten precisos para lograr su efectiva integración social.

En este ejercicio, nuevamente nos ha ocupado la situación en la que, desgraciadamente, a menudo se encuentran los menores que sufren discapacidad y diversas patologías graves asociadas generalmente a su discapacidad, y que a la hora de acceder a la escuela carecen de la imprescindible dotación de educadores y profesionales de apoyo o fisioterapeutas, logopedas, pedagogos terapéuticos, audición y lenguaje o personal universitario diplomado en enfermería, etc. para facilitar su integración.

En este sentido, tal como informamos en el capítulo correspondiente de esta dación de cuentas anual a Les Corts, son constantes las resoluciones dirigidas a la administración pública valenciana para que disponga los recursos materiales y humanos necesarios para

que los alumnos con necesidades educativas especiales, temporales o permanentes, sensoriales, físicas o psíquicas o de cualquier otra índole, puedan alcanzar los objetivos dentro del sistema educativo establecidos con carácter general para todos los alumnos y para que se les dispense una atención especializada.

Fundamentalmente, en este ejercicio hemos hecho especial hincapié en la dotación de puestos de diplomados universitarios en enfermería en aquellos centros docentes que escolarizan a alumnos con necesidades educativas especiales y que presentan trastornos asociados a diversas patologías; por lo que nos hemos dirigido a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y a la de Sanidad Universal y Salud Pública para que, en el ámbito de sus respectivas competencias, promuevan la creación y dotación de los llamados "enfermeros escolares" en los centros educativos específicos de educación especial para atender a estos alumnos durante toda la jornada lectiva.

Nos congratulamos no sólo de la adopción de un protocolo de actuación para la atención sanitaria del alumnado con problemas de salud crónicos en los centros de educación especial y en los centros de educación obligatoria que tengan escolarizado alumnos con necesidades educativas especiales, sino también de que la nueva Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunitat Valenciana establezca que "los centros docentes específicos de educación estarán dotados de personal de enfermería que dependerá orgánicamente del departamento sanitario correspondiente".

Otro de los aspectos analizados por esta Institución durante el presente año es aquel referido al denominado "Arreglo escolar". Y, en definitiva, la disconformidad de las Asociaciones de Padres de algunos centros docentes con las resoluciones de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte de modificación en determinados centros docentes públicos de Educación Infantil, Primaria y Educación Infantil y Primaria y Educación Especial de titularidad de la Generalitat, de supresión de unidades de Educación Infantil, fundamentalmente, y el incumplimiento de la normativa vigente sobre espacios educativos contemplada en el RD 132/2010, de 12 de febrero, en todos los centros sostenidos total o parcialmente con fondos públicos.

Y en los expedientes con dicho denominador común hemos de concluir que la determinación de unidades en los centros docentes corresponde a la administración educativa, que es quien crea o suprime las unidades de educación infantil o primaria que estime necesarias para la adecuación a las especiales características sociodemográficas o escolares de determinadas poblaciones.

Sin embargo, y aún comprendiendo la perentoria necesidad de hacer valer dicha premisa, no es posible aceptar que ello conlleve una merma de la calidad de la enseñanza, y la supresión de unidades en algunos centros no puede, en sí misma, constituir una actuación pública irregular que suponga la intervención del Síndic de Greuges ya que excede del ámbito competencial que le otorga la Ley 11/1988, de 26 de diciembre.

No obstante lo anterior, sí que es competencia de esta institución un pronunciamiento sobre el denominado "Arreglo escolar" por el que se modifica el catálogo de unidades, los puestos de trabajo docente, la denominación y otros aspectos de determinados centros de educación, ya que si no se lleva a cabo escrupulosamente puede derivar en que la supresión de unidades incida directamente en una merma de la calidad de la

enseñanza al suponer, en general, un aumento de ratio que mal se compadece con ese objetivo de mejora de la calidad de la enseñanza y, en definitiva, también en la supresión de puestos docentes y comportaría, así mismo, una traba a elegir centro docente y tipo de educación de las familias, al hacer desaparecer una oferta antes de que pueda ser conocida la demanda real de la misma y podría resultar discriminatoria respecto a algunos centros y favorecer a otros.

De ahí que estimemos necesario el estricto cumplimiento en todos los centros sostenidos total o parcialmente con fondos públicos del Real Decreto 132/2010 sobre espacios educativos de cara a los procesos de admisión de alumnos, con la finalidad de determinar el número real de vacantes en cada centro y, en definitiva, la ratio establecida y la capacidad física de cada aula según lo previsto en el citado Real Decreto y evitar una demanda artificial.

En el presente ejercicio hemos tenido también ocasión de analizar otros aspectos del derecho a la educación y sobre los que damos cuenta en el capítulo correspondiente de este Informe anual a Les Corts y que, sustancialmente, vienen referidos a la violencia escolar, y sobre la que podemos señalar que el mensaje que el Síndic de Greuges viene dirigiendo a la comunidad escolar es el de "intolerancia cero" a toda clase de violencia en la sociedad en general y, en particular, en la escuela, por lo que entendemos deben adoptarse no sólo ni fundamentalmente medidas represoras, sino, sobre todo, preventivas, debiendo comprometerse toda la sociedad a trasmitir valores éticos y democráticos.

En este sentido, todas las administraciones tienen responsabilidad en apoyar a la escuela y en proporcionarle los medios y recursos óptimos para llevar adelante un verdadero proyecto educativo, estableciendo auténticos y eficaces protocolos que aseguren que ninguna persona en el ámbito escolar sufra ningún tipo de violencia y que si la sufre, se actúe con inmediatez.

La información académica a padres y madres de alumnos no custodios también ha sido objeto de pronunciamiento de esta institución, y al respecto, hemos instado a la administración educativa a dictar las instrucciones precisas para que, en caso de patria potestad compartida, ambos progenitores, custodios o no, sean puntualmente informados de cuanto afecte a la formación y desarrollo integral de sus hijos y, en particular, a todo lo relacionado con su estancia en el centro escolar, ya sean actividades puramente escolares o extraescolares.

La exclusión, a los efectos de admisión y matriculación de alumnos, del criterio de familia monoparental, y en concreto, su equiparación con la condición de familia numerosa en los casos en que se produzca una demanda de plazas escolares superior al número de plazas disponibles en un determinado centro escolar, fue también objeto de un profundo debate en esta institución, y sobre el que damos cuenta en el capítulo correspondiente de este Informe anual a Les Corts, y que ponemos en valor habida cuenta de que la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte ha anunciado que, a efectos de baremación, se equiparará en el curso 2016/17 la condición de familia monoparental con la de familia numerosa.

Finalmente, significar que al igual que en años anteriores, son meramente testimoniales las quejas que los universitarios valencianos someten a nuestra consideración, tal como queda reflejado en el capítulo específico de este Informe.

4.3. Derechos relativos a la Hacienda Pública

En este capítulo del Informe anual dedicado a Hacienda, se constatan las reclamaciones presentadas por la ciudadanía motivadas por la actuación de la administración tributaria.

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 los ciudadanos en general y a los contribuyentes que han de participar en el adecuado sostenimiento de las cargas publicas de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema tributario basado en los principios de legalidad y justicia tributaria.

Esta institución vela por lograr un adecuado equilibrio entre las potestades administrativas y los derechos de los ciudadanos, siendo especialmente necesario en las actuaciones de naturaleza tributaria, debiendo las administraciones publicas poner especial cuidado en el cumplimiento de los tramites y garantías que los respectivos procedimientos tributarios establecen respecto de los contribuyentes, garantizando con ellos la realización efectiva del sistema tributario justo al que se refiere el artículo 31 de la Constitución Española.

Las quejas que la ciudadanía ha dirigido al Sindic de Greuges en 2015 en materia de hacienda local han tenido por objeto la gran mayoría de los tributos gestionados por la administración local, esto es, impuesto sobre bienes inmuebles, impuesto sobre vehículos de tracción mecánica, impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía), la tasa por recogida de residuos sólidos urbanos, etc.

Respecto a las quejas referidas a la hacienda autonómica, se refieren al impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, y al impuesto sobre sucesiones y donaciones.

Como el año pasado, uno de los principales problemas denunciados por parte de los ciudadanos de la Comunitat Valenciana es la tardanza con que la administración afronta sus obligaciones económicas. Se pone sobre la mesa la preocupante lentitud por parte tanto de las entidades locales como de la administración autonómica a la hora de atender sus pagos o las ayudas concedidas a los ciudadanos, ya que desde su perspectiva choca con la agilidad que tiene la administración valenciana para reclamar y cobrar las deudas, de tal forma que esa práctica no contribuye precisamente a potenciar la confianza de los ciudadanos en el equitativo funcionamiento de la administración .

Por otra parte, un gran número de quejas presentadas ante el Sindic de Greuges por los ciudadanos se refieren a la falta de resolución expresa en tiempo y forma de las distintas peticiones o solicitudes formuladas. No nos cansamos de recordar el deber de dar cumplida respuesta a todas y cada una de las solicitudes que formulen los interesados es una obligación fundamental de la administración con los ciudadanos, y como tal, definidora de lo que es el funcionamiento regular de la misma.

En relación con el devengo de la plusvalía cuando se produce la dación de la vivienda en pago a la entidad bancaria, hemos dicho que con dicha transmisión no se experimenta ningún enriquecimiento, únicamente se extingue una deuda. Lo que trae a colación la situación contemplada por el punto 3 del artículo 106 de la LRHL, que establece que en los casos de dación en pago de viviendas habituales hechas en aplicación del Real Decreto Ley 6/2012, de medidas urgentes para la protección de los deudores hipotecarios sin recursos, la entidad que adquiere el inmueble será el sujeto pasivo sustituto del contribuyente, sin posibilidad de repercusión.

En la dación en pago que un ciudadano se ve abocado a firmar, no le reporta ningún beneficio ni aumenta su capacidad económica, ya que la contraprestación es única y exclusivamente la extinción de una deuda y la pérdida de la vivienda.

En cuanto a la tasa por recogida de residuos sólidos urbanos, hemos recordado que no es precisa la producción de tales residuos para que se genere la obligación de abonar la cuota tributaria de la misma, pues lo determinante de su hecho imponible es la posibilidad de hacer uso de tal servicio, con abstracción de que circunstancialmente el interesado, sujeto pasivo del tributo, no haya contribuido o no haya podido contribuir a la formación de los residuos. El hecho imponible de la misma se genera por la mera existencia del servicio al margen de que se produzcan vertidos particulares y concretos.

En materia de comprobación de valores por la hacienda autonómica, hemos declarado que, si bien el método de estimación por referencia a los valores que figuren en los registros oficiales de carácter fiscal (es decir, que figuren en catastro) está contemplada en la Ley general tributaria, la ddministración está obligada a detallar, individualizar y ofrecer la forma en que realiza los cálculos para determinar la base imponible, por lo que este procedimiento desnaturaliza la gestión individualizada contemplada en la ley reguladora del impuesto.

Efectivamente, el valor catastral multiplicado por un coeficiente corrector, puede ser un índice para realizar posibles comprobaciones de valores, de hecho, la misma Ley general tributaria cita textualmente “el valor real de los bienes inmuebles de naturaleza urbana se podrá estimar a partir del valor catastral que figure en el correspondiente registro fiscal” pero nunca puede aplicarse sin una individualización.

En ese sentido, los datos que constan en la dirección general del catastro han de ser contrastados in situ por la administración mediante una visita al inmueble, porque la descripción catastral no tiene por qué coincidir con la realidad, y de hecho, actualmente, la valoración catastral puede estar en algunos casos muy por encima del valor de mercado.

4.4. Derechos en el ámbito de los Servicios Sociales e Igualdad

La Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana, regulada por la Ley 4/2012, de 15 de octubre, articula el conjunto de principios, derechos y directrices que informan la actuación pública de la Generalitat en el ámbito de política social, siendo expresión de la convivencia social de los valencianos y las valencianas

El Síndic de Greuges, como Alto Comisionado de Les Corts Valencianes tiene encomendada la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y del Título II del Estatut de Autonomía, así como la defensa de los derechos y libertades reconocidos en la Carta de Derechos Sociales, debiendo garantizar su efectividad.

En la consecución de este cometido, el Síndic de Greuges supervisa la actuación de la administración pública de la Comunitat Valenciana debiendo informar anualmente a Les Corts Valencianes del resultado de su gestión.

En el informe anual correspondiente a 2015, en lo referente al ámbito de Servicios Sociales e Igualdad deben ser destacados los asuntos que han dado lugar a la apertura de una queja en el Síndic de Greuges por entender que pueden suponer la vulneración de los derechos reconocidos en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana y el resto de la normativa de aplicación.

1. "SITUACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES GENERALES EN LA COMUNITAT VALENCIANA"

La normativa estatal en materia de racionalización y sostenibilidad de la Administración local (Ley 27/2013, de 27 de diciembre) preveía, a partir del 1 de enero de 2016, la modificación competencial de las prestaciones de servicios sociales que vienen siendo atribuidas a las entidades locales.

Esta modificación, afecta al modelo de servicios sociales implantado en la Comunitat Valenciana desde 1989, en el que las Entidades locales se conforman como una red de proximidad en la prestación de servicios sociales de atención primaria.

La pretensión de relegar a las entidades locales a meros evaluadores de las necesidades sociales y prestadoras de servicios de emergencia, ha tenido una fuerte contestación profesional tanto a nivel estatal como de Comunidad Autónoma.

Reflejo de esta disconformidad es la queja presentada ante el Síndic de Greuges en la que, el Colegio Oficial de Trabajadores Sociales de Alicante, expone su preocupación por las repercusiones que la citada modificación supone para la garantía de los derechos sociales de las valencianas y los valencianos.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha manifestado su apuesta clara por mantener la municipalización de la prestación de servicios sociales, apuesta que se ha visto concretada en la publicación del Decreto Ley 4/2015, de 4 de septiembre, quedando paralizada la aplicación de la nueva normativa, en tanto no sean aprobadas las normas que regularán el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas y Haciendas Locales. Respecto a la posición mantenida por el Sindic de Greuges, en lo relativo a esta materia, se hará referencia en el apartado de quejas del presente Informe.

2. "DERECHOS CONTRA LA POBREZA Y LA EXCLUSIÓN SOCIAL" (artículo 16.1 de la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana)

En el Síndic de Greuges se tramita una queja de oficio sobre la Situación de las familias en riesgo de pobreza y exclusión social, con especial referencia a la pobreza infantil.

El objetivo del informe es conocer los datos más relevantes referidos a los indicadores de pobreza y exclusión en la Comunitat Valenciana y las medidas que desde las distintas administraciones públicas se han puesto en funcionamientos para paliarlos.

En la tramitación de la queja se están revisando los informes que al respecto han elaborado entidades de reconocido prestigio como Caritas (Fundación FOESSA), Cruz Roja, Save the Children, UNICEF, EAPN, etc.

De igual manera, desde el Síndic de Greuges se elaboró un cuestionario con el objeto de conocer los problemas que, tanto los Equipos Municipales de Servicios Sociales, como las ONGs que trabajan en este ámbito, consideran afectan en mayor medida a la población y los programas dispuestos actualmente para su atención. En el citado cuestionario se solicita que se indiquen la efectividad de los programas implantados y medidas que serían necesarias adoptar para que la respuesta dada por las administraciones fuera más efectiva.

Dada la complejidad del informe se ha suscrito un acuerdo de colaboración con la Universidad de Alicante, teniendo prevista la conclusión del informe en el primer semestre de 2016.

3. RENTA GARANTIZADA DE CIUDADANÍA (artículo 17 de la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana)

Ante el importante número de quejas presentadas por ciudadanos/as de la Comunitat Valenciana, referidas a la demora en la resolución de solicitudes de la Renta Garantizada de Ciudadanía, el Síndic de Greuges inició una queja de oficio para estudiar el procedimiento de gestión de esta prestación seguida por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

En el apartado de quejas de oficio se hará mención expresa a esta queja así como a las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges para mejorar la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía.

No obstante debe destacarse que, con carácter general, el Síndic de Greuges concluye que**:**

La actual gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía ha provocado la pérdida de su finalidad última que, no es otra que la consecución de la inserción socio laboral de sus perceptores, no cumpliendo con su función asistencial de dar cobertura a las necesidades básicas de las personas en situación de necesidad.

Vinculada a las demoras en las resoluciones de expedientes de Renta Garantizada de Ciudadanía se encuentra la cuestión del reconocimiento de los efectos económicos de la prestación. Las modificaciones legales operadas sobre esta cuestión, han supuesto la

vulneración de los derechos de las personas solicitantes, al no reconocer como derecho a la percepción de la ayuda el tiempo que la administración autonómica demora su resolución.

En la línea de las recomendaciones emitidas por el Sindic de Greuges, la Sentencia núm. 93/2015, de 6 de febrero de 2015, de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Quinta, del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana (STSJCV) ha venido a poner fin a esta vulneración de derechos.

No obstante lo anterior, preocupa al Síndic de Greuges las actuaciones que llevará a cabo la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para resarcir a las personas afectadas del perjuicio económico causado en aplicación de la normativa legal ahora declarada nula.

4. DERECHOS EN RELACIÓN A LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (Artículo 9 de la Carta de los Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana)

Las quejas presentadas por ciudadanos/as y colectivos representativos, en relación a la gestión por la Administración Autonómica, de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, ha supuesto como en años anteriores, el mayor número de las tramitadas en el ámbito de los Servicios Sociales e Igualdad.

Las quejas tramitadas por el Síndic de Greuges en materia de posible vulneración de derechos reconocidos a las personas en situación de dependencia se han referido principalmente a los siguientes asuntos:

4.1. Demora en resolución del Programa Individual de Atención (PIA)

Hemos conocido en los últimos años de numerosos expedientes iniciados por personas que solicitaron la valoración de dependencia y que, habiendo transcurrido más de seis meses (en múltiples ocasiones hasta más de cuarenta y cincuenta meses), no tienen resuelto el PIA.

Los informes que emite la Conselleria han tenido distintos formatos pero la información facilitada acredita que los expedientes siguen sin ser resueltos y por tanto se lesiona el derecho de las personas dependientes a recibir las prestaciones que legalmente les corresponde conforme al grado de dependencia reconocido.

En los últimos informes remitidos por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas refiere el gran número de expedientes que se encontraban sin resolver, incluso “ocultos” y que han tenido que ser asumidos desde el comienzo de su gestión. La referida información puede resultar útil para conocer las dificultades de gestión de la Ley de promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia a la que tendrá que hacer frente la Conselleria, pero en ningún caso da respuesta a la vulneración de derechos individuales que la no resolución del expediente, supone para la persona dependiente que presenta su queja ante el Síndic de Greuges.

Además de lo indicado, nos encontramos con otras dificultades que afectan al cumplimiento efectivo de las RECOMENDACIONES que en esta materia realiza el Síndic de Greuges y que son ACEPTADAS formalmente por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Así, el Síndic RECOMIENDA a la conselleria, que proceda con carácter urgente a reconocer y otorgar las prestaciones que conforme al PIA correspondan.

La conselleria ACEPTA la RECOMENDACIÓN puntualizada con los mismos argumentos expuestos en su informe inicial, es decir, sin concretar fecha en la que procederá a resolver.

En algún momento incluso el Síndic de Greuges ha solicitado concreción de la aceptación, requiriendo que se indique fecha prevista para la Resolución del PIA.

La conselleria respondía a esta petición de concreción utilizando los mismos argumentos del informe inicial, expresados de forma literalmente idéntica, sin concreción alguna.

La situación se agrava cuando ni siquiera se ha realizado la valoración o se ha emitido la Resolución de Grado que, al menos, ofrece alguna garantía al ciudadano.

4.2. Demora en resolución del PIA a menores dependientes.

Especial atención deben merecer los casos de menores dependientes. Las demoras en las Resoluciones de valoración o de PIA son significativas en estos casos en los que dado que en los años de la infancia el recurso profesional es muy limitado y el considerado más óptimo es el del Cuidador No Profesional, nos encontramos con que uno de los progenitores, usualmente la madre, renuncia a su trabajo para cuidar al niño. Se produce una doble victimización al renunciar al empleo y no recibir la prestación como CNP.

4.3. No reconocimiento de derechos a los herederos de personas fallecidas sin haberse resuelto el PIA.

Se trata de expedientes cuyos promotores son herederos de personas dependientes, con reconocimiento de grado, que han fallecido sin que se hubiese resuelto el PIA tras una dilatada demora.

En la mayoría de los expedientes de queja se comprueba:

- Que eran personas valoradas, en muchas ocasiones, como grandes dependientes.
- Que el tiempo transcurrido entre la presentación de la solicitud y el fallecimiento de la persona dependiente oscila entre los dos años y los cuatro años.
- Que, antes del fallecimiento, la persona dependiente había aceptado y firmado la prestación económica como Propuesta de Programa Individual de Atención.
- Que las causas de la demora no son imputables a las personas que habían solicitado la valoración, sino a la inacción de la administración.

Toda vez que el fallecimiento de la persona dependiente se produce habiendo transcurrido más de los seis meses legalmente establecidos para la resolución del expediente, estimamos que puede existir responsabilidad patrimonial de la Conselleria,

al no quedar acreditado en el expediente los motivos del retraso en emitir la resolución aprobatoria del PIA.

Las resoluciones emitidas por el Síndic de Greuges respecto de estos expedientes concluyen con la RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de que proceda de oficio a incoar expediente de responsabilidad patrimonial, por haberse sobrepasado el plazo legal para la resolución del expediente sin que hubiese emitido el correspondiente PIA y que se notifique a los familiares posibles causahabientes a fin de que ejerzan lo que a su derecho convenga.

La conselleria, de forma sistemática, NO ACEPTA LA RECOMENDACIÓN del Síndic de Greuges, aunque informa de que, efectivamente hay una demora (entre dos y cuatro años, según los expedientes) sin explicar los motivos por los que se produce tal demora y en todo caso sin justificar que la causa de la misma sea imputable a la persona dependiente.

Además, la conselleria sugiere a la Sindicatura que comunique al promotor de la queja que, si lo considera oportuno la persona legitimada para ello, presente por su parte solicitud para la iniciación del procedimiento de responsabilidad patrimonial que será resuelto por los órganos de la conselleria según lo dispuesto en derecho.

El Síndic reitera que la conselleria viene legalmente obligada a iniciar de oficio el expediente de Responsabilidad Patrimonial, responsabilidad que aprecian diferentes Sentencias del TSJ.

En sus últimos informes, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas indica al Síndic de Greuges que “si bien es sensible a los derechos de estas personas, debido a la situación que se han encontrado, con 40.000 solicitudes de personas que aún no han visto reconocido ningún derecho dentro del sistema, se dará prioridad a la utilización de recursos limitados disponibles para la resolución de las peticiones de estas personas que actualmente se encuentran en total desamparo”.

Desde el Síndic de Greuges no puede aceptarse esta priorización en el reconocimiento de derechos. Las personas fallecidas sin tener resuelto su PIA han visto vulnerado su derecho a recibir en vida las prestaciones que le correspondían conforme a su grado de dependencia. En muchos casos, han sido los herederos quienes han cubierto los gastos derivados de la atención a sus familiares con la merma económica que ello supone y que, en muchas ocasiones, ha provocado un endeudamiento que precariza su situación económica durante varios años.

4.4. Resoluciones de retroactividad y la suspensión de dos años.

Se trata de personas a las que se les reconoció un grado de dependencia en vigor, pero que la resolución de su Programa Individual de Atención (PIA) se demoró más de los seis meses legalmente establecidos.

Al recibir el PIA correspondiente, se les reconoce unos efectos retroactivos que no cubre el periodo de demora en la resolución del expediente.

La Conselleria argumenta que la minoración de cuantía reconocida en concepto de retroactividad se fundamenta en la aplicación de la Disposición Transitoria Novena del Real Decreto Ley 20/2012,

> (…) En el caso de aquellas personas que hayan presentado una solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia con anterioridad a la entrada en vigor de este Real Decreto Ley que se encuentre pendiente de resolución a esa fecha, el derecho de acceso a las prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales previstas en el artículo 18 de la Ley 39/2006, derivadas del reconocimiento de dicha situación estarán sujetas a un **plazo suspensivo máximo de dos años** a contar desde la fecha de resolución de reconocimiento de las prestaciones o, en su caso, desde el transcurso del plazo de seis meses desde la presentación de la solicitud sin haberse dictado y notificado resolución expresa de reconocimiento de la prestación, plazo que se interrumpirá en el momento en que el interesado empiece a percibir dicha prestación.(…).

El Síndic de Greuges considera que en la resolución en la que se reconoce el derecho a percibir los efectos retroactivos producidos por la demora en la resolución del PIA, debería especificarse con claridad que la "suspensión" no es "supresión" ni "anulación", por lo que el derecho al acceso a las prestaciones ha de quedar reconocido y sólo suspendido el pago de dichas prestaciones. Por ello RECOMIENDA a la entonces Conselleria de Bienestar Social el reconocimiento expreso del derecho a la percepción de los efectos retroactivos.

La conselleria NO ACEPTA la RECOMENDACIÓN del Síndic de Greuges argumentando que se trata de la aplicación de lo preceptuado en el RD 20/2012, de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad y fomento de la competitividad siendo esta normativa estatal y de obligado cumplimiento.

El pasado 23 de abril de 2015 el Síndic se dirigió al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia) sobre este particular, y el 27 de mayo se nos respondía, tras una breve exposición de motivos que:

> (…) fue necesario establecer medidas de mejora para simplificar y ordenar la normativa de desarrollo de la ley, con el fin de dar más transparencia al Sistema y permitir su mantenimiento presente y futuro.
>
> De este modo, se dictó el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y el fomento de la competitividad, **estableciendo la posibilidad, no obligatoriedad**, de que las Comunidades Autónomas puedan establecer un plazo máximo de dos años para la suspensión de la prestación o bien, plazos más cortos.
>
> Este Instituto (de Mayores y Servicios Sociales) continúa trabajando con las Comunidades Autónomas en el seno del Consejo territorial, para avanzar en la mejora de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre.
>
> Pero hay que tener en cuenta que es competencia de las mismas, el reconocimiento del grado de dependencia, la determinación de las prestaciones que corresponden a las personas beneficiarias, la provisión y los distintos modos en la gestión de dichas prestaciones.

El Síndic de Greuges entiende, por tanto, que es potestad de la Generalitat Valenciana eliminar o reducir ese plazo de dos años que actualmente se está aplicando en la suspensión del pago de la retroactividad debida y que está impidiendo a muchos dependientes apreciar la efectividad de su derecho.

De igual forma considera que en las Resoluciones de retroactividad y la efectividad del derecho, habría que fijar el importe en su totalidad (y no restar el importe debido de dos años), indicar cuándo se podrá hacer efectivo el pago completo y ante quien reclamar, además de considerar esa resolución como documento que reconoce ante la administración esa deuda.

4.5. Demora en el cobro de las mensualidades de prestaciones reconocidas en el PIA a personas fallecidas

Los familiares de las personas dependientes fallecidas que presentan estas quejas indican que han sufrido demoras de hasta dos meses en los pagos de las prestaciones que tenían reconocidas la personas fallecidas. Las cuantías adeudadas corresponden a las mensualidades inmediatamente anteriores a la fecha del fallecimiento de la persona dependiente.

Esta demora obliga a los herederos a iniciar un complejo procedimiento para cobrar la cuantía adeudada, como si de parte de la herencia se tratara.

El Síndic de Greuges recomienda a la conselleria que las mensualidades debidas se ingresen en la cuenta en la que se hacía hasta el fallecimiento de la persona dependiente y que este pago se realice antes de iniciar el procedimiento de liquidación de la herencia.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, NO ACEPTA la RECOMENDACIÓN del Síndic de Greuges “dado que el expediente se encuentra paralizado por falta de documentación imprescindible para su reconocimiento como herederos de la persona dependiente fallecida.

En reuniones mantenidas con la conselleria, expresa su voluntad de estudiar la formula administrativa que permita el cumplimiento de la RECOMENDACIÓN del Síndic de Greuges.

4.6. Entrada en vigor del reconocimiento de derechos a las personas valoradas con un grado 1 de dependencia

Las quejas presentadas afectan a personas que teniendo reconocido un grado I de dependencia vieron demorada, por aplicación de los dispuesto en el Real Decreto 20/2012, de 13 de julio, la efectividad de su derecho a recibir las prestaciones del Sistema de Atención a la Dependencia hasta el 1 de julio de 2015. Debe recordarse que inicialmente la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, fijaba como fecha de entrada en vigor de los derechos reconocidos a las personas dependientes valoradas con grado I nivel 2 el 1 de enero de 2011 y a los reconocidos con grado I nivel 1 a partir del 1 de enero de 2013.

A criterio del Síndic de Greuges, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, debería haber iniciado de oficio la tramitación de estos expedientes a fin de tener resuelto los correspondientes Programas Individuales de Atención (PIA) a fecha 1 de julio de 2015.

A la fecha de cierre de esta Memoria (31.12.2015), la conselleria no se ha pronunciado al respecto.

4.7. No resolución del PIA a personas que se trasladan de otras Comunidades Autónomas

Las quejas presentadas afectan a personas que residían en una comunidad autónoma distinta a la Comunitat Valenciana. En esa comunidad autónoma se les había reconocido un grado de dependencia y tenían resuelto el correspondiente PIA por lo que venían percibiendo las prestaciones a las que tenían derecho.

Conforme a lo dispuesto en la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, al producirse el traslado de domicilio a otra comunidad autónoma, en este caso a la Comunitat Valenciana, no se requiere de nueva valoración de Grado de dependencia, pero es necesaria la elaboración de un nuevo PIA.

El motivo de presentación de las quejas es la importante demora que las personas dependientes que, recordemos ya venían percibiendo prestaciones, tienen que soportar hasta que se resuelve el PIA por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Nos encontramos con el hecho de que algunas de las personas dependientes afectadas, se trasladan de domicilio por acercamiento a la familia debido al agravamiento de su estado de salud y que fallecen un par de meses después de que la conselleria haya resuelto su PIA, transcurridos varios meses de interrupción de la prestación por el indicado cambio de domicilio.

4.8. Posibles abusos cometidos por cuidadores no profesionales

El Síndic de Greuges recibe queja en la que la persona interesada pone en su conocimiento que es familiar de una persona dependiente cuidada por una persona ajena a la familia. Los hechos denunciados ponen de manifiesto un posible delito dado que han comprobado un "vaciado" de cuentas bancarias, ventas de piso propiedad de la persona dependiente, y algunos otros hechos similares que afectan gravemente al patrimonio de la persona dependiente.

Estos hechos, aun habiendo sido detectados parcialmente por los servicios sociales del Ayuntamiento de Sagunto, no pudieron ser evitados, dada la imposibilidad de actuar de forma preventiva.

Desde el Síndic de Greuges se realiza al Ayuntamiento de Sagunto la RECOMENDACIÓN de que proceda a la elaboración de un Protocolo específico de detección de posibles abusos a mayores en su municipio. Al entender dicho Ayuntamiento que esta cuestión era de interés de toda la Comunitat Valenciana, se

dirigió a la entonces Conselleria de Bienestar Social que, en su respuesta, le indicó que se comprometía a elaborar el protocolo propuesto.

Aun mediando esta respuesta a la RECOMENDACIÓN, el Síndic de Greuges consideró necesario la apertura de una queja de oficio respecto al procedimiento de actuación ante posibles casos de abusos a mayores dependientes por parte de las personas que ejercen como cuidadores no profesionales al tener conocimiento de otros casos.

En esta queja se solicita de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos indique las medidas que se están ejecutando y cuáles se tienen previstas para evitar situaciones como las descritas con anterioridad.

A fecha de cierre de la presente Memoria se está pendiente de respuesta, aunque la conselleria ya ha mostrado verbalmente su interés en la redacción de un Protocolo que evite los abusos a mayores dependientes por parte de sus cuidadores.

5. DERECHOS RECONOCIDOS A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

5.1. Aplicación en el sector de la discapacidad del Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell por el que se establece el régimen y las cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de los Servicios Sociales y de la Ley de Tasas

Por la entonces Conselleria de Bienestar Social se emitieron resoluciones individuales estableciendo la participación económica en el coste de los servicios utilizados por personas con discapacidad a partir del 1 de enero de 2014.

El pago efectivo de las resoluciones emitidas para ese periodo, ha sido muy desigual (centros que han cobrado a los usuarios y otros que no lo han hecho).

La Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso Administrativo del TSJ resolvió (octubre 2014 la primera) recursos presentados por FEAFES y CERMI declarando la íntegra nulidad de pleno derecho del Decreto 113/2013.

La conselleria mantuvo el cobro de la participación económica según resolución individual, hasta el 31 de diciembre de 2014, justificando esta medida en que las Sentencias del TSJ no había adquirido firmeza dado que se había presentado RECURSO DE CASACIÓN ante el Tribunal Supremo.

A partir del 1 de enero de 2015, la participación económica de los usuarios en el coste del servicio (tercera edad y discapacitados) se regula como TASA (Ley de Medidas Fiscales, Gestión Administrativa y Financiera y de la Organización de la Generalitat ejercicio 2015).

El Síndic ha venido RECOMENDANDO a la conselleria que dejara sin efecto las resoluciones emitidas en el ejercicio 2014 y que los cobros recibidos en este concepto (personas con discapacidad) sean compensados en 2015.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas desistió del citado Recurso de Casación interpuesto ante el Tribunal Supremo, por la que la Sentencia de TSJ ha adquirido firmeza.

No obstante lo anterior, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusiva manifiesta que no va a proceder, de oficio, a la compensación de los cobros indebidamente percibidos, correspondientes al ejercicio 2014. En todo caso, responderá a las reclamaciones judiciales que presenten las personas afectadas.

Esta posición de la conselleria resulta contraria a las recomendaciones del Síndic de Greuges que ha sostenido, en todo caso y con apoyo en pronunciamientos jurisdiccionales, la necesidad de resarcir a los afectados por la indebida aplicación de un Decreto declarado nulo de pleno derecho.

En este sentido, es preciso recordar que el TSJ, en respuesta a la solicitud de complementación de la sentencia que anulaba el Decreto113/2013, desestimó tal pretensión aunque añadiendo:

> … sin perjuicio del derecho de los afectados a entablar las acciones que tenga por conveniente en caso de haber abonado el precio público practicado bajo la cobertura del Decreto 113/2013, pues la nulidad abre jurídicamente la vía para la solicitud de devolución de los ingresos devenidos en indebidos o, subsidiariamente, la exigencia de responsabilidad patrimonial de la Administración de la Generalitat Valenciana.

De igual forma y en relación a la aplicación en 2015, de la modificación de la Ley de Tasas, indica la conselleria que procederá, como así ha sido, a una nueva modificación de la Ley de Tasas que será aplicable a partir del 1 de enero de 2016, no procediendo a devolución o compensación de lo cobrado en 2015, salvo en los casos en que quede obligada por sentencia judicial.

5.2. Abandono de recursos por personas discapacitadas al no poder hacer frente al copago.

La aplicación, en 2014, del Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell, por el que se establece el régimen y las cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de los servicios sociales, provocó el abandono de recursos en los que venían siendo atendidas las personas con discapacidad.

De los datos aportados por la entonces Conselleria de Bienestar Social resulta que en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 20 de octubre de 2014 se habían producido 310 bajas (en todas las modalidades de centros de atención a personas con discapacidad) cuya causa, según la propia conselleria, es calificada como "RENUNCIA".

Entendemos que dicha renuncia se produce como efecto de la participación del usuario en el coste del servicio, implantado a partir del 1 de enero de 2014, toda vez que esa era la pregunta concreta que esta institución realizó a la conselleria.

El Síndic ha emitido Resolución con dos RECOMENDACIONES a la conselleria:

-Que dejen sin efecto las Resoluciones administrativas por las que se establecía la participación económica de los beneficiarios (personas con discapacidad) en el coste del servicio a partir del 1 de enero de 2014 y hasta el 31 de diciembre de 2014, adoptando las medidas legales oportunas para la compensación de los pagos efectivamente realizados en este concepto por los beneficiarios.

-Que la Conselleria proceda al estudio urgente de la situación en la que se encuentran las 310 personas que han renunciado a continuar en los distintos servicios en los que eran atendidas, adoptando las medidas oportunas para garantizar su asistencia integral y su inclusión en la comunidad.

A pesar de que la Resolución fue firmada el 15 de enero de 2015, y tras varios requerimientos pidiendo a la conselleria que indique si acepte o no las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges, a fecha de cierre de la presente Memoria **no se ha recibido respuesta alguna**.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha manifestado que actuarán para recuperar las bajas producidas por causa del copago.

5.3. Ingreso de personas tuteladas (trastorno mental) por la Generalitat en centros residenciales.

Los promotores de la queja 201412638 (AERTE) manifestaron:

- Que en los centros de AERTE vienen siendo atendidas personas tuteladas por la administración de la Generalitat que sufren algún tipo de trastorno mental grave.
- Que el ingreso de estas personas en los centros de AERTE se ha realizado desde las distintas direcciones territoriales de la conselleria y el abono del coste del servicio debía haber sido resuelto a través de Prestaciones Económicas Individualizadas de atención residencial (PEIs) o de Prestaciones Vinculadas al Servicio (PVS) de atención residencial en el caso de las personas valoradas como dependientes.
- Que en los centros de AERTE no se han recibido resoluciones de concesión ni de PEIs ni de PVS.
- Que desde 2011 no existe relación contractual entre los titulares de los centros que atienden a personas tuteladas y la propia Generalitat.
- Que la no existencia de contratos ni de resoluciones de prestaciones individualizadas, ha provocado que, durante todo el año 2014, no hayan percibido ingreso alguno en concepto de atención residencial de personas tuteladas por la Generalitat que padecen enfermedad mental grave.
- Que dado que las PEIs de atención residencial se convocan anualmente, tienen carácter graciable (concesión limitada a dotación presupuestaria) y hasta la fecha no han sido resueltas, temen que puedan dejar de hacerse efectivas generando un déficit insostenible para los centros.

La queja se presenta en fecha de 23/12/2014 y la preocupación se manifiesta en relación con el presupuesto de 2014.

La conselleria nos informa de la totalidad del pago de PEIs y PVS de personas tuteladas ingresadas en centros de AERTE en Alicante y Castellón, faltando sólo algunas ayudas de la provincia de Valencia.

Se solicita información a AERTE para que nos confirme este hecho sin que hasta la fecha de cierre de la presente memoria hayamos obtenido respuesta.

Según informa AERTE, en sus centros son atendidos, al menos, 28 casos de personas con enfermedad mental que no tienen resuelta la PEI.

La tramitación de la queja ha dado lugar a la apertura de una queja de oficio referida al ejercicio, por parte de la Generalitat, de cargos tutelares asumidos sobre personas mayores de edad.

5.4. Atención residencial a personas con enfermedad mental crónica en la Comunitat Valenciana

Los días 24 y 25 de noviembre de 2014, técnicos del Síndic de Greuges, cursaron visita al centro de tipología mixta " La Morenica" sito en Villena (Alicante).

La citada visita se produce tras recibir invitación de la Defensora del Pueblo, dirigida al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, para que técnicos de esta institución acompañaran al personal comisionado por la Defensora del Pueblo dentro de las actividades previstas como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

De la visita cursada y de la información obtenida, tanto visual como documental, así como de las reuniones mantenidas con los responsables del centro, se detectaron una serie de cuestiones que por su relevancia aconsejaban un estudio en mayor profundidad.

Las cuestiones a las que nos referimos son las siguientes:

- Autorización judicial de ingreso.
- Vigilancia y seguimiento judicial de los internamientos.
- Seguimiento de la situación de las personas tuteladas por la Comisión Valenciana de tutelas.
- Tiempo de estancia de las personas ingresadas.
- Tratamiento psiquiátrico que reciben desde las USM – A y desde el propio centro.
- Dotación de personal (suficiencia, cualificación...).
- Población atendida de perfil muy dispar (dificultades de intervención)

A la vista de lo anterior, se acordó la APERTURA DE UNA QUEJA DE OFICIO al objeto de elaborar un informe sobre la atención que reciben las personas con enfermedad mental crónica en los Centros Especializados de Enfermos Mentales (CEEM) de la Comunitat Valenciana y la atención psiquiátrica que se dispensa desde las Unidades de Salud Mental (USM-A).

El resultado de la tramitación de la Queja de Oficio ha dado lugar a la elaboración de un Informe Especial que será presentado a Les Corts Valencianes conforme a lo dispuesto en la normativa vigente.

6. DERECHOS A LA PROTECCIÓN JURÍDICA DE LAS PERSONAS MENORES DE EDAD (Artículo 6 de la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana)

La supervisión de las actuaciones llevadas a cabo por las distintas administraciones públicas valencianas con competencia en materia de protección jurídica a las personas

menores de edad que pudieran encontrarse en situación de riesgo o desamparo ha tenido una especial relevancia en las actuaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges en el ejercicio 2015.

Ejemplo de ello ha sido la creación, por el Síndic de Greuges, del Observatorio del Menor, como un espacio de participación de profesionales de distintos ámbitos que permitirá al Síndic disponer de información actualizada sobre actuaciones de distintas administraciones que pudieran vulneración derechos reconocidos a la infancia y a la adolescencia.

Especial importancia adquiere las actuaciones del Síndic en esta materia dado los cambios legislativos producidos en julio de 2015 y que suponen modificaciones de mucho calado en el sistema de protección a la infancia y a la adolescencia a nivel de estado.

Desde el Síndic de Greuges se han tramitado quejas a instancia de parte relacionadas principalmente con asuntos referidos a:

6.1. Disconformidad con medidas de protección adoptadas por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Estas quejas presentadas principalmente por parte de padres o familiares de menores declarados en situación de desamparo por parte de la conselleria, son tratadas con especial interés por parte del Síndic de Greuges, dada la relevancia de la medida.

En algunos casos se trata de reclamaciones presentadas por disconformidad con la declaración administrativa de situación de desamparo que comporta la separación de su núcleo familiar al quedar acreditada una situación de grave desprotección.

Las actuaciones del Síndic consisten en requerir de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, informes que justifiquen la adopción de la citada medida de protección así como del procedimiento llevado a cabo para la emisión de la correspondiente resolución administrativa. De las quejas tramitadas no se ha comprobado irregularidad alguna en la actuación de la administración en esta materia.

Igualmente se han presentado quejas referidas al establecimiento y ejecución del régimen de visitas establecido entre menores tutelados y sus familiares, que han dado lugar a algunas recomendaciones del Síndic de Greuges que se expondrán en detalle en el apartado correspondiente del presente informe.

6.2. Prestaciones económicas de acogimiento familiar de menores.

Familias acogedoras, mayoritariamente asociadas a la Plataforma en Defensa del Acogimiento familiar de Menores de la Comunitat Valenciana, presentaron quejas referidas a la gestión de estas ayudas por parte de la entonces Conselleria de Bienestar Social.

En concreto, las quejas presentadas se referían a que el procedimiento para la concesión de las ayudas es el de concurrencia competitiva, lo que supone que, en los casos que a la vista de los certificados presentados se comprobase que el total de las ayudas superara el

crédito disponible, se procedería a baremar a las familias y se pagaría conforme orden de prelación (según puntos), pudiendo denegarse alguna de ellas (total o parcialmente) por falta de presupuesto.

Respecto al acogimiento familiar con familia extensa, la Plataforma manifiesta que estas familias reciben una cantidad en concepto de manutención que es el 50% de lo que reciben las familias educadoras, en concreto 4,5 euros menor/día, lo que supone una clara discriminación de las mismas. Recuerdan los miembros de la Plataforma que el mayor número de acogimientos familiares se realizan con familia extensa.

Otra cuestión referida a las familias extensas, se refiere a que las mismas no tienen el apoyo de la entidad de seguimiento, correspondiendo el mismo a los equipos municipales de servicios sociales, cuya carga de trabajo les impide realizar una labor de apoyo ante situaciones que requieran del mismo a fin de evitar posibles fracasos.

Igualmente se tuvo conocimiento de que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas estaba denegando ayudas por acogimiento familiar en los casos en que los solicitantes mantuvieran una deuda con la administración autonómica.

Las recomendaciones del Síndic en esta materia han ido dirigidas a una revisión y modificación del sistema de apoyo económico y técnico a las familias de acogida, que garanticen una mayor estabilidad así como la reducción de trámites administrativos, dado que los menores acogidos se encuentran tutelados por la Generalitat. De igual forma se ha recomendado que se excluyan las deudas tributarias de los acogedores como causa de denegación de las ayudas cuya finalidad última es el beneficio del menor.

6.3. Demora en los pagos a instituciones que gestionan centros de protección de menores

Este problema que se repite de forma recurrente, afecta de una manera muy especial tanto a la atención de los menores atendidos en estos centros, que debemos recordar son mayoritariamente tutelados de la Generalitat, como a las y los trabajadores de los mismos.

Los últimos datos recabados de la Asociación Profesional de Instituciones de Menores (APIME) nos hablan de una demora media de 85 días.

Tales demoras, obliga a las instituciones a disponer de pólizas de crédito bancario, cuyos intereses a fecha del informe, ascendían a una cantidad que oscila entre los 150.000 y 200.000 euros.

La cantidad anteriormente indicada, debería repercutir en los menores que, estando tutelados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, son atendidos en Centros de Acogida dependientes de las entidades que forman parte de APIME y sin embargo repercuten en beneficios para entidades bancarias.

En llamada telefónica recibida en esta institución el pasado 26 de noviembre, se nos indica que a esa fecha, la demora en el pago del contrato CNMY/13/03-3/99 de gestión de plazas de acogida en centros de menores es de cinco (5) meses lo que supone una

cantidad adeudada de 17.351.366 euros en centros de acogida y 1.040.000 euros en centros de día.

Esta demora en el pago producía que los centros tuvieran gravísimas dificultades para la adquisición de productos básicos de alimentación, limpieza,…para la atención a los/as menores en ellos atendidos/as.

De igual forma, hay entidades que se vieron obligadas a no hacer efectiva la nómina de los trabajadores correspondiente al mes de noviembre de 2015.

Esta situación ha provocado la presentación de una denuncia expresa ante la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana.

El Síndic de Greuges ha requerido informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas estando pendientes de su emisión a fecha del cierre de esta memoria (31.12.2015)

6.4. Disconformidad con los módulos económicos que en concepto de gastos de mantenimiento son aplicados a los centros de protección por considerarlos desajustados negativamente respecto a los aplicados en centros de reforma

Mientras las entidades pertenecientes a APIME sufrieron una disminución económica y de personal importante, los centros pertenecientes a la Fundación Diagrama Intervención Psicosocial (mayoritariamente centros de reforma), tuvieron un incremento de ingresos anuales, sin causa justificada, que cifran entre un 21% a un 29% aproximadamente.

La posible sobrefinanciación de los centros de reforma gestionados por la Fundación Diagrama Intervención Psicosocial, atendiendo a los datos aportados, tanto por el promotor de la queja como la Conselleria de Bienestar Social se derivaría de la parte del módulo económico referido a gastos de funcionamiento toda vez que las prestaciones exigidas para ambos sistemas (protección y reforma), son muy similares.

De los datos obrantes en el expedientes se desprenden que las cantidades asignadas a gastos de funcionamiento (no personal) al módulo económico (plaza/ día) en los centros de protección ascienden a 12,82 euros/día (13,14 euros/menor/día cuando se trata de centro de protección de formación especial y terapéutica) mientras que en los centros de reforma ascienden a 52,69 euros/menor/día.

El Síndic de Greuges emitió entre otras, la siguiente RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

> Revise las justificaciones de los contratos adjudicados a entidades que gestionan centros de reforma, con especial referencia a los gestionados por la Fundación Diagrama Intervención Psicosocial, al objeto de clarificar si hubiera podido existir un sobre pago injustificable a los mismos.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, nos indica que realiza la revisión de justificaciones conforme a los establecidos en la ley de contratos del sector público. No obstante, se considera necesario una revisión en mayor detalle, toda vez que, en caso de considerarse adecuado el módulo de gastos de funcionamiento asignado a los centros de

reforma, tendría difícil justificación en módulo asignado a los centros de protección, por ser este muy inferior al primero.

Además de las quejas a instancia de parte, el Síndic de Greuges ha tramitado quejas de oficio sobre los siguientes asuntos:

. Desahucios de vivienda que afectaba a menores tutelados.
. Atención a casos de acoso y violencia escolar
. Ejercicio de tutela de menores por parte de la administración autonómica.
. Denegación de ayudas económicas a familias acogedoras.
. Acogimiento familiar y residencial de menores de 0-6 años.
. Memoria de impacto en infancia y adolescencia de normas autonómicas.
. Centros de protección específicos para la atención a menores con problemas de conducta.

De la situación de las mismas se informará en el apartado correspondiente del presente informe.

7. DERECHOS DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES

La Igualdad entre mujeres y hombres, es un derecho fundamental en nuestro ordenamiento jurídico. Por tanto, como cualquier otro derecho fundamental requiere que el estado y las administraciones autonómicas y locales garantice a su ciudadanía el ejercicio real del mismo, prestándole la protección y la tutela necesaria para su cumplimiento.

Destacamos entre las leyes aprobadas en el 2015 por su especial significación en relación con esta temática, La *Ley orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal,* algunos de cuyos artículos introducen novedades en materia de violencia de género, como la que amplía el ámbito de imposición de la libertad vigilada (art. 106 CP) que se podrá imponer en todos los delitos contra la vida (art. 140 bis); en los delitos de lesiones y maltrato de obra cuando se trata de víctimas de violencia de género (art. 156 ter CP) y en los delitos de violencia física o psíquica habitual (art. 173.2 CP).

La Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, en donde se parte de un concepto amplio de víctima, por cualquier delito y cualquiera que sea la naturaleza del perjuicio físico, moral o material que se le haya irrogado. Comprende a la víctima directa, pero también a víctimas indirectas, como familiares o asimilados, en donde la protección y el apoyo a la víctima no es sólo procesal, ni depende de su posición en un proceso, sino que cobra una dimensión extraprocesal. Se funda en un concepto amplio de reconocimiento, protección y apoyo, en aras a la salvaguarda integral de la víctima. Las actuaciones han de estar siempre orientadas a la persona, lo que exige una evaluación y un trato individualizado de toda víctima, sin perjuicio del trato especializado que exigen ciertos tipos de víctimas, como es el caso de las víctimas de violencia de género. Igualmente contempla la organización de las Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito reguladas, posteriormente, mediante el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, *por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.*

Asimismo en julio se aprobó la *Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia*, que contempla específicamente medidas en materia de violencia contra los menores, destacando el reconocimiento de los menores como víctimas de la violencia de género mediante la modificación del art. 1 de la Ley Integral de Violencia de género. Como consecuencia de ello se hace hincapié en la obligación de los jueces de pronunciarse sobre las medidas de protección que afecten a los menores y se clarifica el sistema de suspensión de la patria potestad, la custodia y el régimen de estancias del inculpado por violencia de género.

Destacamos la problemática en relación a los Puntos de Encuentro Familiar. En 2015 se han presentado el doble de quejas que en el año anterior, en relación al funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) siendo la mitad de ellas correspondientes al PEF de Valencia, único que depende del Ayuntamiento de dicha ciudad ya que los otros 16 PEF existentes, dependen de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Todas las personas promotoras de las quejas consideran cuestionable la manera en que se propician los encuentros entre los y las menores y sus progenitores y/o abuelos paternos, por parte de la persona responsable del centro.

Las actuaciones en el punto de encuentro familiar provienen de resoluciones judiciales que obligan a realizar las visitas de los menores con sus progenitores en dicho dispositivo, y por lo tanto el Sindíc de Greuges, por razones legales, no puede entrar a valorar ni las resoluciones judiciales ni aquellos documentos incorporados al procedimiento judicial. A su vez, carecemos de ámbito competencial para analizar y valorar los informes psicológicos o de peritaje que realizan los profesionales adscritos a dichos centros.

Pero dicho lo anterior, consideramos importante la función de dichos Puntos de Encuentro como espacio neutral e idóneo para favorecer y hacer posible que se mantengan las relaciones familiares 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.

Se hace por tanto necesario, que las personas que trabajan en estos centros atiendan a los usuarios y usuarias con la sensibilidad que se requiere para tratar asuntos donde las emociones y los conflictos familiares están presentes en su vida diaria, y que afecta principalmente a las hijas e hijos. Los PEF deben velar por la seguridad y el bienestar físico, y fomentar el equilibrio psicológico y social del menor, de las víctimas de violencia doméstica y de cualquier otro familiar vulnerable.

En relación a la violencia de género, el año 2015 ha sido especialmente duro en la Comunitat Valenciana. Las cifras tanto a nivel de España como de la Comunidad varían según las fuentes.

Según los datos de la delegación del gobierno para la violencia género, el número de mujeres asesinadas por esta violencia en España en el año 2015 se elevó a 56 mujeres, y

9 menores. En la Comunitat Valenciana 10 mujeres asesinada (6 en Alicante y 4 en Valencia) y 2 menores.

El resto de datos (denuncias, órdenes de protección...) no han sido actualizados por dicha delegación a la hora de redactar esta memoria.

Respecto a los datos relativos a las víctimas mortales por violencia de género existe una discrepancia importante entre las cifras oficiales y las aportadas por otras entidades y/o organizaciones, ya que según éstas en España en el año 2015 murieron, a manos de sus parejas y/o exparejas, 67 mujeres, 5 menores y 1 hombre (pareja de una mujer). En la Comunitat Valenciana 14 mujeres y 3 menores.

Esta discrepancia posiblemente sea debida a que algunas de las víctimas mortales no se computan, por parte de la delegación del gobierno, como víctimas de violencia de género en aplicación del Artículo 1 *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género,* como por ejemplo el suceso ocurrido el 2 de enero de 2015 en Elche (Alicante) donde el asesino mató a su expareja y a la hermana de está o en el caso ocurrido el 7 de agosto en Cuenca, cuando la amiga acompañó a la expareja del asesino a recoger sus cosas a la casa, resultando ambas asesinadas.

Por otro lado señalar que el art. 19 *Derecho a la asistencia social integral* de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, obliga al gobierno valenciano a desarrollar las medidas que garanticen dicha asistencia a las mujeres víctimas de violencia de género, en la Comunitat Valenciana.

En el año 2014 se aprueba el Decreto 63/2014, de 25 de abril, del Consell, por el que se desarrolla el reglamento para el reconocimiento de las indemnizaciones y las ayudas económicas a las víctimas de violencia sobre la mujer, previstas en la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el Ámbito de la Comunitat Valenciana citada anteriormente, en cumplimiento de los artículos 16 y 55 de dicha ley; normas relativas al derecho a indemnizaciones por causa de muerte, y a la creación del fondo de emergencias, que contemplan ayudas económicas inmediatas de pago único a las mujeres víctimas de esta violencia, al objeto de atender sus necesidades más urgentes en casos de emergencia.

La Generalitat Valenciana en los presupuestos correspondientes al año 2013 aprobó una línea específica *Fondo de emergencias contra la violencia sobre la mujer* con una dotación de 200.000 euros, en el marco del Programa 323.10 Promoción de las Familias y las Mujeres, cuya ejecución correspondía a la DG de Familia y Mujer de la entonces Conselleria de Bienestar Social. Disminuyendo dicha cantidad a 75.000 euros, en los presupuestos correspondientes al año 2014.

La Generalitat Valenciana en los presupuestos correspondientes al año 2015 aprobó igualmente dicha línea *Fondo de emergencias contra la violencia sobre la mujer* con una dotación de 100.000 euros, también en el marco del Programa 323.10 Promoción de las Familias y las Mujeres, cuya ejecución corresponde a la DG de Familia y Mujer de la entonces Conselleria de Bienestar Social y en la actualidad D.G. Instituto

Valenciano de las Mujeres y por la Igualdad de Género de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Con fecha 23 de noviembre de 2015 se tuvo conocimiento, a través de respuesta parlamentaria, que los *Fondos de Emergencia contra la violencia sobre la mujer*, previstos en los presupuestos de los años 2013 y 2014 que ascendían a 200.000 € y 75.000 € respectivamente, no habían sido ejecutados por el entonces Gobierno de la Generalitat. Se presentaron 124 solicitudes en el año 2013 y 78 en el año 2014, no siendo aprobadas ninguna.

Se desconocen los datos referentes a las solicitudes presentadas durante el año 2015 así como a la ejecución presupuestaria de los *Fondos de Emergencia contra la violencia sobre la mujer* correspondiente.

Destacamos también la dificultad expresada por mujeres víctimas de violencia de género para acceder al derecho a una vivienda, que como tal está contemplado en La Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el Ámbito de la Comunitat Valenciana (art. 17 y art. 57).

El Sindic consciente de la problemática tan grave que significa la violencia de género como violación de los derechos humanos está realizando *un Informe Especial sobre la situación de la violencia de género en la CV* con la finalidad de unificar toda la información que permita conocer la situación real de los dispositivos de atención a las mujeres víctimas de maltrato y a sus hijas e hijos, así como evaluar la respuesta que se viene prestando para la protección y/o inserción de dichas mujeres, por parte de las distintas administraciones públicas.

En relación al resto de datos sobre la situación de las mujeres en la Comunitat Valenciana, a la hora de la redacción de esta memoria, aún no están disponibles los correspondientes al año 2015.

Por otra parte, el Sindic de Greuges consecuente con la defensa de los derechos de Igualdad entre mujeres y hombres que tiene que desarrollar, y en cumplimiento del artículo 51 de la *Ley 9/2003, de 2 de abril, para la Igualdad entre hombres y mujeres* por el que se crea La Defensoría de la Igualdad de Géneros, *con objeto de vigilar el cumplimiento de lo previsto en la misma*, implementa dicho desarrollo en el seno de la propia Institución.

En el compromiso de incorporación del principio de transversalidad de género en el ámbito institucional podemos destacar , en el marco de los objetivos del Plan de Trabajo 2015 de la Red de Defensorías de Mujeres integrada en la FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman), la elaboración de :

- La Guía sobre la Implementación de la Declaración sobre el Derecho a la Participación Política de las Mujeres.
- El Cuestionario, para recopilar información, sobre los Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos en el marco del Segundo Informe Especial de la Red de Defensorías de la Mujer de la FIO.

Asimismo, y en el marco del Programa de Fortalecimiento de Capacidades Institucionales para Transversalizar el Género de la Red anteriormente citada, se está revisando, por parte del Grupo Piloto Interno, el *"Diagnóstico de Transversalización del enfoque de género en el Sindic de Greuges"* con la finalidad de elaborar el Plan de Acción correspondiente.

8. OBSERVACIONES GENERALES:

Queremos destacar, en este apartado de situación de derechos y libertades, la dificultad que para el Síndic de Greuges está suponiendo la atención de sus requerimientos por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

La demora en la emisión de los informes requeridos por el Síndic de Greuges para la tramitación de las quejas presentadas por las/os ciudadanos/as ante esta Institución, viene siendo una constante que se ha visto agudizada en el ejercicio 2015, toda vez que nos encontramos con informes requeridos a la entonces Conselleria de Bienestar Social, que han sido reiterados hasta en cuatro ocasiones y a los que, hasta la fecha no se ha obtenido respuesta.

La falta de concreción de muchas de las respuestas dadas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, no hacen si no aumentar la incertidumbre y el sufrimiento de las personas afectadas.

Todas estas cuestiones están motivando que la relación entre el Síndic de Greuges y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se esté convirtiendo en un cruce de requerimientos y respuestas tardías e imprecisas que aumentan la complejidad de la tramitación de los expedientes, lentificando en exceso la respuesta que obtienen los/as ciudadanos/as cuando se dirigen al Síndic de Greuges.

4.5. Derecho a la salud

El derecho a la protección de la salud está reconocido en el artículo 43 de la Constitución Española, el cual, asimismo, impone a los poderes públicos el deber de organizar y tutelar la salud pública a través de las medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

El Síndic de Greuges, de acuerdo con el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas que velará por los derechos reconocidos en el Título 1 de la Constitución española en el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Autónoma Valenciana.

En el año 2015 la administración sanitaria valenciana ha sufrido cambios en su denominación y en sus estructuras.

Efectivamente, mediante Decreto 7/2015, de 29 de junio, modificado por el Decreto 10/2015, de 7 de julio, ambos del President de la Generalitat, se determinaron las Consellerias en que se organiza la administración de la Generalitat. Así la Conselleria de Sanidad pasó a denominarse Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Posteriormente, por Decreto 156/2015, de 18 de septiembre, de Consell, se aprobó el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Por otro lado, durante el año 2015, se aprobó el Decreto Ley 3/2015, de 24 de julio, en el que se regula el acceso universal a atención sanitaria en la Comunitat Valenciana. El Decreto Ley, de conformidad con su artículo 1.1:

> (...) tiene por objeto establecer, en el ámbito del sistema sanitario público valenciano, los requisitos que garanticen el acceso a las prestaciones sanitarias, en igualdad de condiciones de acceso y calidad que el resto de la población asegurada, a aquellas personas extranjeras no registradas ni autorizadas como residentes en España y con residencia efectiva en la Comunitat Valenciana, que no tengan la condición de aseguradas ni de beneficiarias del sistema nacional de salud, previsto en el artículo 3.5 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, y que no puedan exportar el derecho a cobertura sanitaria en el sistema nacional de salud (SNS) desde sus países de origen, ni exista un tercero obligado a pago.

No obstante, actualmente, la aplicación del Decreto Ley 3/2015 se encuentra en suspenso por parte del Tribunal Constitucional, tras la interposición de recurso de inconstitucionalidad.

En el 2015 destacamos quejas que afectan dentro del ámbito sanitario a menores, concretamente la relacionada con los problemas que se plantean en los servicios de extracción de sangre y la relativa a la asistencia sanitaria a niños/as en el medio escolar.

Por último, han continuado muchas de las problemáticas sanitarias estudiadas otros años, si bien podemos destacar las demoras en la asistencia sanitaria; los retrasos en la tramitación y pago de los reembolsos de gastos por desplazamientos y de las ayudas por el uso del concentrador de oxigeno a domicilio; los retrasos en la resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial sanitaria; sobre las infraestructuras de los servicios de urgencias y emergencias; las que denunciaban demoras en los tratamientos de reproducción asistida; las discrepancias respecto a las actuaciones de la Administración Sanitaria tras denuncias de particulares; sobre el derecho de participación a través de los Consejos de Salud de los Departamentos y aquellas relativas a la falta de respuesta a reclamaciones presentadas en centros sanitarios.

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

A lo largo del año 2015, como en ejercicios anteriores, han sido numerosas las reclamaciones que las ciudadanas y ciudadanos valencianos han planteado al Síndic de Greuges por cuestiones que versan sobre la prestación, por parte de las entidades locales, de servicios que resultan de su competencia. Como hemos venido poniendo de manifiesto en los sucesivos Informes anuales que se han presentado en años precedentes a Les Corts, la actuación de las entidades locales presenta una especial importancia para la vida diaria de los ciudadanos, al ser éstas quienes tienen atribuida, en nuestro sistema competencial, la prestación de los servicios más cotidianos, cercanos y frecuentes para

la vida de los administrados y, con ello, aquellas cuya actuación y gestión inciden más habitualmente en la esfera jurídica de las valencianas y valencianos.

Como hemos señalado reiteradamente por ello, la actuación de las entidades locales resulta esencial para garantizar la efectividad y vigencia de los derechos de los ciudadanos, en la medida en la que, como consecuencia de los señalado, la percepción que la ciudadanía tiene de la calidad de vida y de la plenitud de sus derechos depende decisivamente de cuál sea la actuación y la atención que les dispense la Administración que tienen más cerca y a la que, con más frecuencia, acuden para solicitar una solución a los problemas que padecen.

Y es que, como indicamos en el Informe anual correspondiente al ejercicio 2014 y ahora reiteramos, la gestión que los ayuntamientos realizan en el ámbito de sus competencias, afectan a todo un haz de materias (abastecimiento de agua potable, tratamiento de residuos sólidos urbanos, limpieza pública…) que tienen una gran y decisiva incidencia en los derechos fundamentales reconocidos por la Constitución y por nuestro Estatuto de Autonomía, como pueden ser el derecho a un medio ambiente adecuado, el derecho a una vivienda digna, el derecho de igualdad o la promoción del libre desarrollo de la personalidad.

En otro orden de cuestiones, y como señalamos en nuestro último informe anual, el estudio de los expedientes de queja tramitados nos ha permitido apreciar el enorme esfuerzo que las Entidades locales vienen realizando para continuar prestando los servicios que le son propios en un contexto de crisis económica y, con ello, de escasez de recursos, tratando de mantener el nivel de calidad de los mismos en un nuevo marco jurídico que resulta menos favorable, en el que los ayuntamientos deben cumplir también con la obligación, impuesta por la Ley Orgánica 2/2012, de 12 de abril, de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, de evitar el déficit presupuestario; obligación que exige a la Administración local a acometer actuaciones de ahorro.

Como en ejercicios anteriores, la prestación del servicio de suministro de agua potable ha vuelto a centrar una parte significativa de las reclamaciones que los ciudadanos nos han planteado en relación con la actuación de las Entidades Locales. La calidad del servicio prestado, así como la facturación del suministro de agua potable en el caso de fugas o averías, continúan preocupando a los ciudadanos, en la medida en la que las mismas tiene una incidencia directa tanto en su economía particular como en el desarrollo de su vida diaria. En este sentido, particularmente importantes son las reclamaciones que tienen por objeto la solicitud de los interesados de que se les conceda el fraccionamiento del pago, o la aplicación de tarifas especiales, en los casos de fuga en los que el titular del contrato debe hacer frente a una factura elevada como consecuencia de consumos derivados de fugas desconocidas y no controladas.

Del mismo modo, el estado de conservación de las vías públicas urbanas ha constituido nuevamente uno de los principales motivos de queja de los vecinos, que cada vez son más conscientes de la necesidad de que las entidades locales redoblen sus esfuerzos para mantener las calles, avenidas y caminos municipales en un adecuado estado de conservación, limpieza y seguridad. Muy relacionado con esta mayor conciencia social sobre la necesidad de garantizar la óptima conservación de los lugares públicos, se encuentran las reclamaciones de los ciudadanos sobre la prestación de los servicios de

recogida de residuos sólidos urbanos o en materia de ejecución de las obras públicas precisas por parte de los ayuntamientos.

Finalmente, es preciso destacar que, nuevamente, las reclamaciones en materia de ordenación del tráfico han vuelto a constituir uno de los más frecuentes asuntos que las ciudadanas y ciudadanos valencianos han sometido a nuestra consideración. En relación con esta cuestión, es frecuente que la ciudadanía se dirija al Síndic de Greuges exponiendo los problemas que la concreta ordenación del tráfico de una vía le produce, ya sea por la existencia de aparcamientos incontrolados, ya sea por la incorrecta o escasa señalización municipal.

Pero, sin lugar a dudas, la principal de las problemáticas que las valencianas y los valencianos nos exponen en este sector vuelve a ser, un año más, las situaciones de indefensión que se producen como consecuencia de la tramitación, por las entidades locales, de los expedientes sancionadores en materia de tráfico. Como en ejercicios anteriores, los ciudadanos nos han trasladado sus quejas por la tramitación de unos expedientes que, versando sobre la sanción de los comportamientos infractores en materia de tráfico, no presentan las debidas garantías y que, como consecuencia de la excesiva utilización de modelos de denuncia y resolución, así como la poca tendencia de las administraciones a admitir la práctica de las pruebas propuestas por el presunto infractor, terminan resolviéndose sin ofrecer al ciudadano las debidas garantías legales, desde un punto de vista material.

4.7. Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda

En materia urbanística todavía no hemos notado una reactivación de la actividad de elaboración y aprobación de nuevos planes urbanísticos. Al contrario, son numerosas las quejas que hemos tramitado durante 2015 por los problemas que padecen los ciudadanos afectados por la paralización de proyectos urbanísticos que se han quedado sin ejecutarse del todo.

Entre los problemas investigados destacamos los siguientes: el suelo no se ha urbanizado, esto es, carece de agua, alcantarillado, alumbrado público, etc, pero, en cambio, es valorado a efectos fiscales en el impuesto sobre bienes inmuebles como suelo urbano con la importante cuota tributaria a pagar que ello significa; algunos municipios siguen manteniendo los avales requeridos a los propietarios para garantizar las obras de urbanización, a pesar del importante coste de mantenimiento de dichos avales y de no saber cuándo van a poder finalizarse las referidas obras, y finalmente, algunos propietarios tienen su vivienda enclavada en un entorno cuya urbanización no ha concluido y no pueden disfrutar de alumbrado público, pavimentación, encintado de aceras, etc. Con ser esta situación injusta, más lo es aún si el propio Ayuntamiento ha sido quien ha concedido la licencia de primera ocupación sin estar concluida la urbanización.

Ante estos problemas hemos recomendado desde la reclasificación del suelo no desarrollado, hasta la devolución del aval a los propietarios que tienen inscritas sus fincas con garantía hipotecaria, pasando por un impulso de las medidas necesarias para concluir las obras de urbanización teniendo en cuenta la precaria situación económica de algunas haciendas locales y propietarios.

Durante 2015 hemos seguido recibiendo un buen número de quejas relativas a la conservación y protección del patrimonio cultural valenciano, la gran mayoría de ellas referidas a la ciudad de Valencia y a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana. En estas quejas se denuncia el estado de abandono de inmuebles protegidos como bien de interés cultural o bien de relevancia local y de su entorno.

En todos los expedientes de queja tramitados, ambas administraciones públicas se comprometen a seguir actuando en la medida de las disponibilidades presupuestarias para mejorar la conservación y protección de dichos inmuebles. No obstante, en algunas ocasiones, a pesar de la aceptación formal de nuestras recomendaciones, hemos tenido que volver a intervenir ante la falta de cumplimiento real de las mismas cuando así nos lo ha comunicado el autor de la queja. Son muchos los inmuebles a proteger y escasas las disponibilidades presupuestarias.

Además, en los casos en que los inmuebles pertenecen a personas privadas, hay que vencer, en algunos supuestos, su resistencia, tanto a adoptar medidas de conservación y protección que, en ocasiones, pueden ser costosas, como a facilitar la visita pública del inmueble en los casos de bienes de interés cultural.

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.

En todas nuestras recomendaciones no dejamos 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 Educación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana y a los Ayuntamientos de la Comunitat Valenciana.

De otra parte, han sido muy frecuentes en 2015 las quejas referidas a la suciedad o falta de limpieza de los terrenos, solares y edificios. Los vecinos colindantes reclaman al ayuntamiento que dicte las preceptivas órdenes de ejecución a los propietarios para mantener dichos inmuebles adecuadas condiciones de higiene, decoro y salubridad. En el mejor de los casos, el ayuntamiento ordena al propietario que limpie el solar y éste lo cumple sin demora. El problema se plantea cuando el propietario incumple la orden de ejecución y el ayuntamiento no activa el procedimiento sancionador ni impone multas coercitivas. En estos casos la situación de insalubridad se perpetúa con las molestias que ello produce a los vecinos.

En estos casos, recordamos que el ayuntamiento está obligado a actuar incoando y resolviendo el correspondiente procedimiento sancionador, así como imponiendo las multas coercitivas que sean necesarias hasta lograr el cumplimiento de lo ordenado, y

todo ello, bajo apercibimiento de ejecución subsidiaria municipal a costa del propietario obligado.

Por otra parte, las denuncias sobre obras ejecutadas sin licencia o con incumplimiento de la misma siguen constituyendo una buena parte de las quejas tramitadas en 2015 sobre disciplina urbanística. En la mayoría de las quejas recibidas se reclama contra la pasividad o falta de respuesta municipal respecto a las denuncias presentadas. No es infrecuente que el ayuntamiento ni siquiera conteste a dichas denuncias. Los ciudadanos exijen no sólo una respuesta a las mismas, sino que se actúe rápidamente para evitar que las obras ilegales acaben consolidándose y luego resulte muy difícil demolerlas.

Aunque la nueva Ley 5/2014, de 25 de julio, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje de la Comunitat Valenciana (LOTUP) ha ampliado el plazo de prescripción de la acción para restaurar la legalidad urbanística hasta los quince años, también hemos recibido quejas en las que se interesa nuestra intervención para que el ayuntamiento ejecute forzosamente sus propias órdenes de demolición cuando el propietario las incumple. En estos casos, el ayuntamiento debe imponer las multas coercitivas que sean necesarias para lograr dicho cumplimiento, tramitar el correspondiente expediente sancionador y, si estas medidas no son efectivas, ejecutar la demolición a costa y en sustitución del propietario incumplidor.

Insistimos reiteradamente en nuestras resoluciones que la disciplina urbanística trasciende de lo que pudiera considerarse un puro problema de construcciones y licencias a ventilar por los ciudadanos 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.

Derechos relativos a la vivienda

Tal y como hemos venido exponiendo en los últimos Informes anuales presentados a Les Corts, el derecho de los ciudadanos al acceso a una vivienda digna es uno de los sectores que más ha sufrido los efectos de la crisis económica que hemos padecido estos últimos años.

Como es sabido, el artículo 16 de nuestro Estatuto de Autonomía reconoce a la ciudadanía el derecho de acceso a una vivienda digna, al indicar 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 en favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en las que estén justificadas las ayudas.

En consonancia con lo previsto en el artículo 47 de nuestra Constitución, este precepto reconoce el derecho de las valencianas y valencianos a que se garantice su acceso a una vivienda que reúna los caracteres de digna y adecuada, configurando con ello un

derecho de la ciudadanía cuya efectividad debe ser promocionada y garantizada por la actuación de los poderes públicos con competencias en la materia.

Como hemos destacado en nuestros anteriores informes anuales, y no dejamos de insistir en las resoluciones emitidas sobre materia, el derecho a la vivienda constituye uno de los derechos cuya efectividad tiene más incidencia en la vida diaria de los ciudadanos, al ser un soporte que condiciona el disfrute de otros derechos constitucionales, de modo que su desprotección jurídica sitúa a la persona y a la unidad familiar en una situación de exclusión respecto del grupo social mayoritario. Sin vivienda, es harto difícil que otros derechos fundamentales de la persona, como el derecho a la dignidad personal, la salud, la intimidad, el trabajo, etc., sean reales y efectivos.

En resumidas cuentas, y como la situación social nos ha mostrado en los últimos tiempos, derecho a la vivienda, dignidad personal e igualdad son derechos que se encuentran íntimamente interconectados.

Y es que, tal y como señalamos en el informe anual del año 2014, y no podemos ahora sino repetir, el derecho a la vivienda constituye un derecho subjetivo que los poderes públicos deben respetar y garantizar, de ahí que dichos poderes públicos estén sujetos a obligaciones jurídicas en este ámbito, las cuales pueden considerarse propias del servicio público, en el sentido de que es insuficiente una mera actividad de policía o fomento del sector privado; precisamente por ello, a la hora de fijar cuál es el contenido concreto que debe darse al derecho a una vivienda digna y adecuada proclamada por los textos fundamentales analizados, resulta preciso partir de la idea de que la administración viene obligada, en aras a lograr la efectividad real en el disfrute del mismo, a dar un paso más y asumir la garantía, de forma directa, de facilitar y entregar una vivienda asequible a quienes la necesitan.

Como ha señalado en este sentido el Tribunal Supremo, el artículo 47 de la Constitución:

> consagra un derecho social o de prestación que exige, consecuentemente, una intervención del Estado y de las Comunidades autónomas en la esfera social y económica y un hacer positivo de los poderes públicos para la consecución de la igualdad material que propugna el artículo 9.2 de la Constitución.

En definitiva, el derecho a la vivienda no debe entenderse exclusivamente como el derecho a acceder a una vivienda-unidad, sino que debe ser contemplado en una dimensión global, incluyendo también en su seno las necesarias políticas de acompañamiento social del beneficiario de la vivienda pública, que garantice su integración social y laboral y, con ello, el mantenimiento de la vivienda a la que ha logrado acceder.

Sentadas las anteriores bases, es preciso indicar que la actuación supervisora que, en el ámbito de las políticas sociales de vivienda, desarrolla el Síndic de Greuges en el marco de las competencias que le resultan propias, ha permitido a esta Institución conocer la problemática que la misma suscita y, en especial, los problemas y la percepción que la ciudadanía tiene en torno a su funcionamiento.

El estudio de los expedientes de queja que los valencianos y valencianas han presentado ante esta institución a lo largo de los últimos años, permite apreciar que el acceso a una vivienda digna continua siendo, en la actualidad, una de las cuestiones que se sitúa en el centro de las preocupaciones de la sociedad valenciana.

No obstante ello, y a pesar de la proclamación constitucional del derecho a una vivienda digna y el desarrollo legal que el mismo ha experimentado desde entonces, con el diseño y puesta en práctica de diferentes políticas públicas tendentes a garantizar su efectividad, lo cierto es que el análisis de la realidad que nos muestran los expedientes de queja tramitados, pone en duda la eficacia y efectividad de las actuaciones desplegadas por los poderes públicos en este ámbito desde la aprobación de nuestro texto constitucional.

En este sentido, es preciso destacar que, si bien es cierto que la crisis económica ha tenido el efecto de situar la "problemática de la vivienda" en el primer plano del debate social y político, la sensación que se extrae de nuestra experiencia diaria es que la misma no ha venido sino a potenciar unas carencias que presentan el carácter de estructurales y que guardan relación con las carencias de las propias políticas de vivienda y el diseño que a las mismas se ha dado en los últimos lustros.

Estas impresiones, extraídas de la experiencia diaria de las reclamaciones de la ciudadanía valenciana en materia de vivienda, parecen abogar por la necesidad de sustituir las políticas de vivienda basadas en la idea de "acceso a la vivienda en régimen de propiedad", por la concepción más moderna de que la política de vivienda es un instrumento esencial de la política social, destinada a favorecer la integración social de los grupos más desprotegidos de la sociedad, merced al diseño y puesta en funcionamiento de un parque público de vivienda en alquiler con capacidad para absorber la demanda de estos colectivos.

Y es que, concebida fundamentalmente como un elemento de la política económica y diseñada para ser puesto al servicio del objetivo de facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad al gran sector de las clases medias, la función social de permitir el acceso a una vivienda digna a los sectores más desprotegidos de la sociedad quedó en un segundo plano.

Fruto de esta concepción es que la vivienda en España, y también en la Comunitat Valenciana, haya priorizado la intervención a través de ayudas para el acceso a la vivienda propia en régimen de propiedad, frente a otras políticas, como podrían ser la potenciación del acceso en régimen de alquiler o la construcción de un parque de vivienda destinado a satisfacer, de manera rotatoria, el derecho a la vivienda de las personas que, por su situación social y económica, no puedan acceder por sí solos a la misma.

Esta vinculación de la política de vivienda a la política económica y la concepción exclusivamente como un bien de consumo, ha terminado redundando en el hecho de que el parque de vivienda pública sea insuficiente para atender la demanda de vivienda de los sectores más desprotegidos, especialmente en una etapa de crisis económica, pero no tan sólo en este momento.

Del mismo modo, ha determinado que la política de vivienda haya sido concebida como la política destinada a "dar acceso a la vivienda", desconectando la misma de la acciones de acompañamiento social precisas para garantizar el mantenimiento del disfrute y la inserción del beneficiario, que coadyuve a ese objetivo.

Finalmente, ha conducido a que el fenómeno de la vivienda vacía (pública y privada) haya adquirido unos contornos que, aunque de difícil cuantificación, resultan cuanto menos llamativos.

Así las cosas, esta situación es la que explica que, como en años precedentes, las reclamaciones de los valencianos y valencianas en materia de vivienda se hayan vuelto a centrar tanto en las demoras que se vienen produciendo para abonar las cantidades que les habían sido reconocidas para acceder a una vivienda en régimen de propiedad, en el marco de los Planes de Vivienda, como en las demoras que vienen produciéndose a la hora de atender las solicitudes de concesión de una vivienda pública.

Como consecuencia de las anteriores reflexiones, el Síndic de Greuges ha tomado la decisión de impulsar, en el año 2016, una investigación de oficio (Queja de oficio número 2/2016), en el marco del cual se va a emprender la confección de un informe especial que tiene por objeto profundizar en el conocimiento de la realidad de la vivienda y de la situación de los colectivos que más necesitan ver garantizado su acceso a la misma.

El análisis de la situación actual del derecho a la vivienda constituyó el objeto del estudio monográfico de las Jornadas de Coordinación que los Defensores del Pueblo de España mantuvieron en Santander, en el mes de septiembre de 2015 y que dió como resultado una declaración institucional que, por su importancia y concreción, queremos exponer como conclusión, a su vez, de esta exposición que hemos efectuado sobre la situación del derecho a la vivienda.

> «1ª. Resulta necesario que los poderes públicos den respuesta a uno de los principales problemas que aquejan a los ciudadanos en nuestro país, como es la situación de quienes no pueden disponer de una vivienda digna y adecuada, problema que se ha hecho más visible con la situación de crisis económica que ha atravesado nuestro país.
>
> Los defensores del pueblo recordamos que la Constitución considera el acceso al disfrute de una vivienda digna y adecuada como derecho constitucional en el Título I de los derechos y deberes de los ciudadanos (artículo 47), y que corresponde a los poderes públicos del Estado social (artículo 1) asegurar este derecho a través de la legislación positiva (tanto estatal como autonómica) y dotarlo de un contenido concreto y exigible ante la Administración y los tribunales de justicia, así como a disponer de los recursos suficientes para hacer efectivo este derecho de los ciudadanos en atención a las circunstancias familiares, personales y económicas de estos (artículo 53 de la Constitución).
>
> Por ello, instamos al Estado y a las comunidades autónomas a que impulsen la legislación suficiente que garantice este derecho constitucional y a que, a través de los presupuestos respectivos, doten de recursos a las administraciones competentes para materializarlo a favor de los ciudadanos que lo necesiten.

2ª. Demandamos a las administraciones públicas que aumenten y refuercen el parque de vivienda pública en alquiler.

3ª. Sería necesario disponer de información y de datos fiables en cada territorio sobre la necesidad real de vivienda, sobre la evolución de los precios de las viviendas protegidas en comparación con los precios de las viviendas libres, sobre el parque público de viviendas en alquiler y, en general, sobre los instrumentos básicos que permitan una estadística útil para el diseño de las políticas públicas de vivienda.

4ª. Es necesario reservar un porcentaje de las viviendas a los colectivos vulnerables y personas con especial necesidad de vivienda.

5ª. Consideramos más justo que la adjudicación de las viviendas de protección pública se realice conforme a un sistema de baremación previamente establecido y no por sorteo. Deben reforzarse la publicidad, transparencia, celeridad y eficacia de los procedimientos de adjudicación de viviendas.

6ª. Es necesario definir y regular el concepto de vivienda vacía e impulsar su correcto inventario, dinamizar la puesta a disposición en el mercado de alquiler de las viviendas protegidas deshabitadas y, en caso contrario, adoptar medidas de intervención pública.

7ª. Es necesaria la implantación de registros de viviendas protegidas, o la mejora de los ya existentes, donde se inscriban todas ellas. Dichos registros deben contener datos suficientes para permitir un control fiable del número de viviendas, y además estar diseñados de modo homogéneo en las distintas comunidades autónomas.

8ª. En relación con las ayudas a la vivienda, proponemos que se revisen y que se mejore su gestión para evitar el retraso en la resolución de las convocadas y en el pago de las ya reconocidas.

Debe hacerse efectivo el sistema de ayudas para el fomento del alquiler y de la rehabilitación edificatoria y de la regeneración y renovación urbanas.

Debe mejorarse la fiscalidad de la vivienda y aliviar el esfuerzo para mantenerse en la vivienda por las personas que, por circunstancias sobrevenidas no imputables a ellas, no puedan hacer frente a sus obligaciones.

9ª. Deben hacerse efectivos los patrimonios públicos de suelo, y estudiarse la creación por las comunidades autónomas de patrimonios o bancos de suelo público destinados a la construcción de viviendas de protección oficial o promoción pública.

10ª. La Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB) y el Fondo Social de Viviendas (FSV) son actores cualificados del mercado de vivienda. Consideramos que en política de vivienda se deben tener en cuenta las bolsas de vivienda, entre ellos las de la SAREB, las entidades financieras y el FSV.

Deben ampliarse los supuestos y flexibilizar los requisitos para que las personas y familias que han perdido sus viviendas puedan acceder a las que nutren el Fondo Social de Viviendas».

4.8. Derecho a un medio ambiente adecuado

A lo largo de 2015, como en años anteriores, las quejas más numerosas son las relativas a la contaminación acústica.

Así, en las recomendaciones emitidas por el Síndic a lo largo de 2015 se sigue insistiendo en la necesidad de que los responsables municipales hagan cumplir las exigencias y limitaciones que en materia de contaminación acústica establece la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de protección contra la contaminación acústica, así como que se utilicen las medidas cautelares y las sancionadoras previstas, tanto en esta normativa, como en las propias ordenanzas municipales que, en materia de ruido, son aprobadas en muchos municipios de la Comunitat Valenciana.

Igualmente, se recuerda la necesidad de aplicar con el máximo rigor las normas que regulan la licencia ambiental, tanto en lo que se refiere a la exigencia de ésta para la apertura de cualquier establecimiento público, como en lo referido a las potestades de inspección y sanción en caso de incumplimiento de las condiciones exigidas.

Un gran número de quejas en materia de contaminación acústica tienen su origen en la actividad de casales falleros, locales festeros, fiestas populares, verbenas, celebraciones, y otro tipo de eventos que se celebran al aire libre, que tienen una regulación propia, tanto en la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos, que establece la competencia municipal en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas que se realicen en el municipio con motivo de la celebración de las fiestas locales o patronales, como, en el caso más concreto de casales falleros y otras sedes festeras, reguladas en el Decreto 28/2011, de 18 de marzo, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las condiciones y tipología de las sedes festeras tradicionales ubicadas en los municipios de la Comunitat Valenciana.

Este conjunto de normas intenta hacer compatible la celebración de estas fiestas y celebraciones con el derecho al descanso de los vecinos, y desde esta institución, en todos los casos, se ha instado a las administraciones competentes a adoptar las medidas necesarias, tanto de carácter preventivo como sancionador, a fin de evitar las molestias que se producen.

El incumplimiento, por parte de las administraciones autonómica y local, del derecho de acceso a la información medioambiental también es motivo de numerosas quejas, en unos casos por no haber obtenido respuesta a sus peticiones de información, y en otros por haber obtenido información insuficiente o incompleta.

Así las cosas, esta institución no se cansa de repetir que el derecho de acceso a la información medioambiental desempeña un papel esencial en la concienciación y educación ambiental de la sociedad, constituyendo un instrumento indispensable para poder intervenir con conocimiento de causa en los asuntos públicos.

La Ley 27/2006, de 18 de julio, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente regula una serie de derechos de todas las personas en sus relaciones con las administraciones públicas, entre los que se encuentra el acceso a la información ambiental, estableciéndose la obligación de éstas de suministrar la información solicitada que obre en poder de la autoridad a la que se dirige la solicitud, estableciéndose el plazo de respuesta en un mes, regulándose algunas excepciones que deberán interpretarse de manera restrictiva.

Señalar que en la totalidad de los expedientes tramitados en esta materia, las Administraciones cuya actuación habían denunciado los interesados, han aceptado nuestras recomendaciones y han facilitado a los interesados la información ambiental solicitada en su momento.

Finalmente, otras quejas vienen referidas a la aplicación de las normas relativas a caza y pesca, delimitación de vías pecuarias, o a los problemas que se derivan de la tenencia de animales en las viviendas en condiciones inadecuadas y que generan problemas en el resto de los vecinos.

4.9. Derechos lingüísticos

La legislación vigente respecto al valenciano es clara, y aún cuando esta institución viene reconociendo los esfuerzos de la administración pública valenciana para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra comunidad, 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 30 años y que, 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 atribuye al Consell la promoción y la utilización del valenciano por quienes dependen de la Generalitat; un compromiso que, como no puede ser de otra manera, ha de extenderse a los nuevos medios de comunicación y realidades tecnológicas.

La citada Ley 4/1983, en sus disposiciones transitorias, establece un término de 3 años (superado en exceso), para que las distintas áreas de la Administración pública valenciana lleven a término las disposiciones de ésta con el objeto de adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística.

Y esta institución, como garante de los derechos lingüísticos de los valencianos, viene instando, al igual que en años anteriores, tanto a la administración autonómica como local y a las corporaciones e instituciones públicas que de ella dependan, a que revise los contenidos de sus páginas web de forma que puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunitat Valenciana, o para que adapte la rotulación viaria o los servicios públicos a la cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana , o bien para que los ciudadanos en sus relaciones con la administración puedan elegir la lengua, castellana o valenciana, y a que en los servicios públicos los trabajadores encargados de la atención al público tengan los conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad a aquellos ciudadanos cuya lengua habitual es el valenciano, ya que el artículo 3 de la Constitución española dispone que el castellano es

la lengua oficial del Estado y señala que el resto de las lenguas españolas serán también oficiales en las comunidades autónomas, de conformidad con sus respectivos estatutos de autonomía.

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

Y, en conexión con lo que dispone la Constitución española, el artículo 6 del Estatuto de Autonomía encomienda a la Generalitat garantizar el uso normal y oficial tanto del valenciano como del castellano, 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 sin que, en ningún caso, pueda prevalecer una sobre otra.

En este sentido, no hay duda sobre la obligación de la administración pública valenciana de adecuar sus estructuras, desde un punto de vista lingüístico, las vías o medios de comunicación con los ciudadanos y de facilitar las relaciones mutuas a través de la real y efectiva implantación de un régimen de cooficialidad de ambas lenguas, y que ha de quedar patente en todas las manifestaciones públicas, y desterrar cualquier forma de discriminación, ya que el preámbulo de la ya mencionada Ley 4/1983, de Uso y Enseñanza del Valenciano, señala el compromiso de la Generalitat en la defensa del patrimonio cultural de la Comunitat Valenciana, y de manera especial, en la recuperación del valenciano, lengua histórica y propia de nuestro pueblo, del que constituye su seña de identidad más peculiar.

Y es por eso por lo que la Generalitat viene obligada a impulsar el uso del valenciano en todos los ámbitos sociales, culturales, políticos, etc. a fin de superar la todavía desigualdad respecto del castellano.

El Síndic de Greuges es consciente de que en la actual coyuntura económica las administraciones, sobre todo los pequeños ayuntamientos, se ven obligadas 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, tercera edad, mujeres, pequeñas infraestructuras, etc., y de ahí que nuestras resoluciones vengan recordando a las administraciones la obligación de fomentar el uso del valenciano a fin de superar la todavía desigualdad respecto al castellano, pero a menudo no podemos menos que aceptar los argumentos esgrimidos por aquellas en el sentido de que proceder a rotular, emitir folletos, publicaciones, configurar páginas web bilingües, etc. es, en estos momentos, económicamente inasumible.

Esta institución también ha tenido ocasión de pronunciarse sobre el derecho de las personas a ser atendidos en los servicios públicos en valenciano, ya que la integración lingüística en las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana comporta la obligación para los poderes públicos de facilitar los instrumentos necesarios para que así sea y, por tanto, sea efectiva 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 los administrados, ya que la emisión de

comunicación exclusivamente en castellano realizadas una vez que la persona ha manifestado su voluntad de que le fueran practicadas en valenciano, constituye una limitación de los derechos lingüísticos de los ciudadanos y una extralimitación no justificada en el diseño de políticas de normalización lingüística sobre la que a menudo vienen pronunciándose el Síndic de Greuges.

Consecuentemente con cuanto ha quedado expuesto, en ocasiones, quizá 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 Comunitat Valenciana, con la administración pública, tanto autonómica como local, en valenciano, y a que las empresas de carácter público o los servicios públicos dependientes de la administración garanticen que sus trabajadores con relación directa al público tengan el conocimiento suficiente del valenciano para atender con normalidad a aquellas personas que así lo requieran.

No obstante, y en este sentido, son frecuentes las veces en que un expediente de queja que se inicia como consecuencia de un escrito dirigido a esta institución por una persona, redactado íntegramente en valenciano, la administración, a menudo, emite su informe en castellano, por lo que, en consecuencia, nos dirigimos a la administración afectada para que respete la elección efectuada por el promotor y tramite el procedimiento en la lengua valenciana; son constantes los recordatorios de deberes legales que esta institución viene dirigiendo, en estos supuestos, a las administraciones afectadas para que utilicen en todos los procedimientos iniciados a instancia de parte y en cualquier otra forma de relación con los interesados la lengua, valenciana o castellana, elegida por éstos.

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

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

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 2015

A continuación, pasamos a detallar las investigaciones incoadas de oficio por esta Institución en 2015:

Queja de oficio nº 1/2015 (expediente nº 1500030), sobre atención residencial a personas con enfermedad mental en la Comunitat Valenciana.

Como ya se indicó en el apartado de situación general de derechos, esta queja será presentada como Informe Especial del Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes.

Queja de oficio nº 2/2015 (expediente nº 1500568), sobre las molestias producidas por la práctica del botellón en un parque infantil de Alicante.

Se tuvo conocimiento que los vecinos de la Plaza Hermanos Pascual de Alicante denuncian las molestias que padecen por la suciedad que se acumula cada fin de semana por la práctica del botellón en el parque infantil que se encuentra en la misma.

Según manifiestan los vecinos:

> desde hace unos años, la plaza se ha convertido en lugar idóneo para que los fines de semana grupos de jóvenes y personas sin techo los utilicen para hacer su particular botellón. El resultado no es otro que al día siguiente amanece con decenas de latas y botellas de cerveza, whisky o ron. También puede observarse vasos y bolsas de plástico desperdigados por el suelo, cristales, meados y malos olores.

Finalizamos nuestra investigación ante el compromiso expresado por el Ayuntamiento de Alicante:

> (...) se ha solicitado al departamento de limpieza que preste especial atención a dicha zona y se ha comunicado a la Policía Local para que realice una mayor vigilancia (...).

Queja de oficio nº 3/2015 (expediente nº 1500569), sobre la retirada del fisioterapeuta a un joven en coma vigil.

A través de distintos medios de comunicación, tuvimos conocimiento de la situación de un joven de 27 años de edad vecino de Betxí, que tiene una discapacidad del 98% en coma vigil desde el año 2001 y una dependencia de grado 3 nivel 2.

El problema se planteaba, tras el informe periódico que desde el Hospital de La Plana solicitaba prorrogar el servicio de fisioterapeuta que recibe el joven desde hace más de una década, la Conselleria de Sanidad había rechazado la continuidad de seguir sufragando su tratamiento.

La Conselleria justificaba la anterior medida en que:

> a la vista del informe clínico, el paciente se encuentra severamente discapacitado, sin posibilidades de recuperación funcional y cuyo manejo requiere sólo medidas encaminadas a mantener su calidad de vida (alimentación, aspiraciones, cambios posturales, movilizaciones básicas diarias) para las que la familia debe estar entrenada, no precisando, en este momento, ninguna actuación a nivel especializada.

Sin embargo, los padres del joven habían decidido presentar un recurso contra la actuación de la Conselleria de Sanidad en base a los informes favorables de continuación del tratamiento que había emitido el fisioterapeuta que le estaba atendiendo y del propio Hospital de La Plana.

Tras contactar telefónicamente con responsables de la Conselleria de Sanidad (Servicio de derivación de pacientes) nos comunicaron que el tema estaba resuelto en sentido favorable a la familia del joven. Si bien realizaba algunas matizaciones: que el joven tenia una ayuda de dependencia para contratar servicios; que el fisioterapeuta solo iba 3 veces a la semana, el resto de dias los movimientos los hacían sus padres y que desde el 2007 se le financiaba el tratamiento.

Queja de oficio nº 4/2015 (expediente 1501640), sobre prestaciones económicas para el acogimiento familiar de menores.

El Síndic de Greuges inició la tramitación de una queja de oficio tras conocer las denuncias planteadas por la Plataforma para la defensa del acogimiento familiar en la Comunitat Valenciana referidas a, entre otras cuestiones, la normativa que regula y convocan prestaciones económicas individualizadas por acogimiento familiar de menores, simple o permanente para el año 2015.

Atendiendo a la información recabada en la tramitación de la queja se emitió resolución en fecha 25 de noviembre de 2015, en la que se concluía lo siguiente:

Las familias de acogida atienden, principalmente, a menores que previamente han sido declarados en situación de desamparo y cuyo Plan de Protección prevé como la mejor medida de protección, la separación de su núcleo familiar biológico quedando acogidos, preferentemente su familia extensa o en una familia ajena.

Las familias de acogida (extensas o ajenas) ejercen la guarda del menor con los deberes y derechos que legalmente supone.

La tutela del menor, durante el tiempo que dure la medida de protección (acogimiento familiar), sigue siendo asumida por la Generalitat Valenciana, que debe asumir los deberes y derechos que el Código Civil atribuye a los tutores.

Tanto en el caso de las familias extensas como en el de las familias ajenas, es preceptivo que, con anterioridad a la formalización del acogimiento, exista un informe, emitido por la Administración Pública, que acredite su idoneidad para el acogimiento.

En el caso de las familias ajenas, presentan su solicitud de poder ser inscritos en el Registro de Familias Educadoras de la Comunitat Valenciana, lo que supone su participación en sesiones de formación y la elaboración de informes técnicos que acrediten su idoneidad como familias de acogida.

Ambas tipologías de familias, prestan su voluntariedad para poder recibir al menor/es en su propio domicilio, lo que es una prueba indudable de su solidaridad y compromiso.

La acogida de uno o varios menores, en un núcleo familiar, no sólo tiene unas consecuencias económicas para la familia de acogida, sino que resulta de mayor relevancia si cabe, las incidencias que la acogida supone en la dinámica relacional y estabilidad de la familia.

La segunda de las cuestiones, antes indicada, debe centrar todos los esfuerzos de la familia de acogida y de la Administración Pública, que queda obligada a prestar los apoyos necesarios (económicos, técnicos, formativos, etc.) para garantizar el éxito de la medida, asegurando, de esta forma, que la medida de protección adoptada responda al superior interés del menor.

La compensación en concepto de gastos producidos por el acogimiento familiar de un menor, no es la cuestión que mueve a las familias de acogida a participar en este

programa. Ni la cuantía, ni la sistemática de su percepción la hacen merecedora de ser considerada como la motivación principal de las familias.

Bien al contrario, la falta de rigurosidad en el pago y la baja cuantía de las mismas, se convierte en un problema para las familias, que es superado sistemáticamente por su compromiso y solidaridad.

A tenor de lo dispuesto legalmente, en cuanto que la compensación económica asignada a las familias de acogida, en concepto de gastos originados por el acogimiento familiar, no obliga a la Entidad Pública, pudiendo la misma ser otorgada o no, debe añadirse la obligación que asume la Entidad Pública como tutora de los/as menores acogidos/as de velar por sus tutelados/as procurándoles alimentos, educación, formación integral…

La Entidad Pública a la que compete la protección de menores en la Comunitat Valenciana (actualmente Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas) ha asumido la citada compensación económica, pero lo ha hecho de una forma desigual tanto en la cantidad (diferentes cuantías entre familia extensa y familia educadora) como en la intensidad (diferente intensidad de seguimiento y apoyo técnico prestado a familia extensa y familia educadora).

De igual forma, la consideración administrativa de subvención y el procedimiento utilizado para su asignación (convocatorias anuales y en ocasiones semestrales) supone una dificultad añadida para las familias de acogida, generando perjuicios no sólo materiales sino de tiempo y dedicación, cuya solución debe ser abordada por la Entidad Pública.

Además, las familias de acogida, deben dirigirse a distintas administraciones (Conselleria de Educación/ Conselleria de Sanidad) para poder hacer efectivas las ayudas que debieran percibir de una forma más ágil y por el simple hecho de prestar su colaboración a la Generalitat en el desempeño de su cargo de tutora de los/as menores declaradas en situación de desamparo.

La situación se agrava dado que el pago de las ayudas concedidas, no se sujetan a la periodicidad establecida, existiendo demoras en su asignación anual y en los pagos mensuales periódicos. Este hecho obliga a las familias de acogida a tener que reclamar y confrontar ante la propia Administración que les confía la guarda de los/as menores por ella tutelada.

Es evidente que todo lo indicado hasta el momento, no ayuda sino bien al contrario, dificulta y enrarece la relación entre familias de acogida y Entidad Pública. Resulta indispensable que desde la Entidad Pública se pongan en marcha acciones que promuevan la necesaria fluidez en su relación con las familias de acogida.

El respeto al superior interés del menor obliga a la Entidad Pública a revisar y adecuar sus procedimientos de forma que, ajustándose a la normativa legal vigente, se facilite y garantice la efectividad de la ejecución de las medidas de protección que ella mismas ha dictado.

En el caso del acogimiento familiar, resulta de mayor importancia si cabe, que la Entidad Pública afronte todos los obstáculos existentes (económicos, técnicos y

jurídicos) para el correcto funcionamiento del programa. El fomento de las medidas de acogimiento familiar a los que queda obligada la Entidad Pública, y su desarrollo efectivo, dependerá en gran medida de ello.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, el Síndic de Greuges **RECOMENDÓ** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas lo siguiente:

- Regule por normativa autonómica la obligatoriedad asumida por la Administración Pública Valenciana, como tutora de los/as menores declarados en situación de desamparo, de compensar los gastos producidos por el acogimiento familiar de menores tanto a la familia extensa como a familia ajena.
- Que la cuantía y duración de la compensación económica por gastos producidos por el acogimiento familiar de menores quede reflejada en la propia resolución administrativa de acogimiento, así como en el documento anexo a la misma, conforme a los términos previstos en la Ley.
- Promueva las modificaciones legales oportunas para que sean eliminados los trámites administrativos que deben formalizar los acogedores para recibir las ayudas y prestaciones gestionadas por las distintas administraciones públicas autonómicas (compensación por gastos derivados del acogimiento, becas de comedor escolar, becas de libros…) debiendo resultar suficiente para acceder a las mismas, la resolución administrativa de acogimiento familiar.
- Equipare las cuantías asignadas a familia extensa y ajena, en concepto de compensación de gastos producidos por el acogimiento familiar de menores.
- Establezca criterios de calidad que deben cumplir los procesos de seguimiento y apoyo técnico de los acogimientos familiares, tanto en familia extensa como en familia ajena.
- Establezca los procedimientos técnicos oportunos para asegurar el cumplimiento efectivo de los derechos y deberes reconocidos a las familias acogedoras conforme a lo dispuesto en la legislación estatal que regula el sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Establezca mecanismos de colaboración que permita dar la necesaria fluidez a la relación entre Administraciones Públicas y entidades y colectivos representativos de las familias de acogida

A fecha de cierre de la presente Memoria (31.12.2015), la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no se ha pronunciado respecto a las recomendaciones emitidas por el Síndic de Greuges.

Queja de oficio nº 5/2015 (expediente 1502091), sobre falta de calefacción en un centro docente.

Los medios de comunicación se hicieron eco de la protesta efectuada por padres de alumnos de un CEIP de la ciudad de Valencia por la falta de calefacción, dado que una de las calderas se encontraba averiada desde finales de 2014.

Según las distintas informaciones, la avería impedía la calefacción en las aulas de 3º y 6º de Educación Primaria, circunstancia que provocaba que los niños y el profesorado tuvieran que permanecer durante las clases con ropas de abrigo dadas las bajas temperaturas en dichas aulas.

Esta institución dispuso, mediante resolución del 10 de febrero de 2015, la incoación de oficio de una queja al amparo de lo previsto en el artículo 9.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, al objeto de conocer la actividad desarrollada por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte al efecto y, en su caso, las soluciones adoptadas para subsanar las deficiencias detectadas.

La Administración educativa informó que, tras valorar técnica y económicamente el proyecto de reparación de la calefacción, se solicitó reserva de crédito, se adjudicó y se ejecutó la reparación entre enero y febrero de 2015.

En consecuencia, y al haberse resuelto favorablemente la cuestión suscitada, procedimos a dar por finalizada nuestra actuación.

Queja de oficio nº 6/2015 (expediente 1502267), sobre instalaciones docentes deficientes.

Esta Institución tuvo conocimiento por los medios de comunicación de que, al parecer, un CEIP de Alicante, constituido por módulos prefabricados y que alberga a más de 500 alumnos, presentaba varios problemas estructurales en sus instalaciones, grietas severas en el gimnasio que atravesaban una pared lateral del mismo y que obligaba al alumnado a hacer ejercicio en el exterior o bien en la sala multiusos ya que, como medida cautelar y en aras de garantizar la seguridad del alumnado, fue clausurado "por decisión de los padres".

En consecuencia, esta institución, con ánimo de contrastar la veracidad de cuanto ha quedado dicho, determinó la incoación de oficio de una queja dirigida a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, así como al Ayuntamiento de Alicante.

La comunicación recibida de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte daba cuenta de lo siguiente:

> Primero:
> En el Acta de recepción y puesta a disposición del edificio, de fecha 01/12/2010 a tenor de la documentación que nos consta, no existe ninguna referencia a la existencia de grietas o fisuras en las paredes del gimnasio por parte de los técnicos de la "dirección facultativa" de la obra.
>
> Segundo:
> Es cierto que por la Dirección del centro se ha solicitado la reparación de las grietas del gimnasio.
>
> Tercero:
> En fecha 30/09/2014, se produce la Remisión por parte de la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Alicante de un proyecto denominado "Refuerzo de cimentación en el gimnasio y zonas adyacentes del CEIP SAN GABRIEL, para tramitar la contratación de las obras de reparación por parte de la Conselleria de Educación.
>
> Cuarto:
> En fecha 06/10/2014 se emite Informe de supervisión del proyecto por parte de la Unidad Técnica de la Conselleria de Educación solicitando al redactor del

> proyecto solventar deficiencias en la documentación y adecuación del redactor del proyecto. Dándole un plazo de 30 días naturales para su resolución.
>
> Quinto:
> En fecha, 09/02/2015, contestación de la Unidad Técnica comunicando a la Dirección Territorial el estado de la tramitación del informe favorable para la "aprobación técnica del proyecto de reparación" por parte de la Dirección.
>
> Así pues actualmente esta Dirección Territorial está a la espera de que el departamento de "Recursos Propios" del Ayuntamiento de Alicante aporte el proyecto de reparación para la emisión del informe previo favorable y la posterior aprobación técnica del proyecto por la Dirección Territorial de Educación de Alicante de la Conselleria de Educación.

Posteriormente, para mejor proveer, interesamos de la Conselleria de Educación, una ampliación de su informe inicial, que lo emitió en el siguiente sentido:

> Primero: Tras su reciente construcción, el gimnasio del citado Colegio comenzó a presentar grietas que, a juicio de los técnicos, se debían al asentamiento del terreno.
> Para poder solucionar esta patología, se encargó un proyecto técnico que redactó el propio ayuntamiento de Alicante.
>
> Segundo: Posteriormente, dicho proyecto fue supervisado por los técnicos de la Dirección Territorial de Educación, quienes propusieron varias modificaciones.
> Estas últimas ya se han incorporado al proyecto, que próximamente se remitirá al servicio de contratación para su preceptiva autorización.
>
> Tercero: En cuanto a la clausura del gimnasio, no es -como se indica en su escrito- decisión del AMPA, puesto que carece de competencias para ello, sino del Consejo Escolar a propuesta de la Directora.
>
> Cuarto: Después de acotar la esquina con grietas, el gimnasio está en condiciones de uso, según las opiniones de los técnicos. De modo que los alumnos sí pueden usar el gimnasio, aunque de hecho no lo estén usando por decisión del Consejo Escolar.
>
> Por último y como ya se desprendían de la contestación elaborada en su momento, la reparación de las grietas en el gimnasio del CEIP San Gabriel de Alicante se llevará a cabo en cuanto se culmine el proceso administrativo de la adjudicación de las obras.

El Ayuntamiento de Alicante remitió copia del acuerdo adoptado por el pleno en sesión celebrada el 28/4/2015 sobre el asunto de referencia, informando, paralelamente, de que tenía conocimiento de que la Dirección Territorial de la Conselleria de Educación, había convocado concurso de proyectos y se proponía ejecutar las obras de consolidación de gimnasio afectado.

En la queja que nos ocupa dictamos resolución, destacando como cuestión previa que la reparación del gimnasio, así como de los problemas estructurales de sus instalaciones, excedía del ámbito competencial que la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de educación, atribuye a los ayuntamientos, según se desprende de su Disposición Adicional Decimoquinta, apartado 2, que dice:

> La conservación, mantenimiento y la vigilancia de los edificios destinados a centros públicos de Educación Infantil, de Educación Primaria o de Educación Especial, corresponderá al municipio respectivo.
> Dichos edificios no podrán destinarse a otros servicios o finalidades sin autorización previa de la administración educativa correspondiente.

Adicionalmente, la Orden de 18 de mayo de 1995, de la Conselleria de Educación y Ciencia, en su Norma Cuarta señala los trabajos que quedan fuera del ámbito de competencia municipal en los siguientes términos:

> Quedan excluidas todas aquellas obras que estén reguladas por normas técnicas que exijan proyecto firmado por técnico competente y que entrañen responsabilidad para su autor o aquellas otras que modifiquen los espacios funcionales de edificios, sus usos y el de los espacios exteriores: dentro de las primeras se encuentran las que afecten a la seguridad, estabilidad y estanqueidad del edificio, y las que modifiquen sustancialmente sus instalaciones: entre las segundas están las que alteran por adición o reducción los espacios funcionales del edificio de la parcela escolar, o sus usos, regulados por la LOGSE y por los reales decretos y órdenes que la desarrollan.

En consecuencia, esta institución no pudo formular reproche alguno al Ayuntamiento de Alicante por entender que su actuación fue ajustada a derecho, y ya en fecha 30/9/2014 se produjo la remisión por parte de la Concejalía de Educación del Ayuntamiento de Alicante de un proyecto denominado "Refuerzo de cimentación en el gimnasio y zonas adyacentes del CEIP (…)" afectado para tramitar la contratación de las obras de reparación por parte de la Conselleria de Educación, tal como señala la propia Administración educativa en su informe.

En este sentido, la resolución de esta institución se dirigió exclusivamente a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte en la medida en que ésta tiene atribuidas todas las competencias para la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades.

De conformidad con cuanto antecede, recomendamos a dicha Conselleria que arbitrase las medidas necesarias para la reparación de las grietas del gimnasio y para garantizar la seguridad de toda la comunidad escolar, siendo aceptada por la Administración afectada.

Queja de oficio nº 7/2015 (expediente nº 1503001), sobre las averías en aceleradores lineales del Hospital Provincial de Castellón

A través de distintos medios de comunicación, tuvimos conocimiento de la situación de los dos aceleradores lineales del Hospital Provincial de Castellón. Concretamente se denuncia las continuas averías y problemas de los aceleradores.

Un acelerador lineal es el dispositivo que se usa más comúnmente para dar radioterapia de haz externo a enfermos con cáncer. El acelerador lineal también se puede usar para tratar todas las partes/órganos del cuerpo.

Según estas fuentes, se desprendía que:

- Se trataba de dos aceleradores adquiridos en 2002 y 2007 respectivamente.

- Los equipos de radioterapia habían trabajado ininterrumpidamente en jornadas de 14 a 16 horas diarias desde su instalación

- El acelerador más antiguo registro 52 averías durante el año 2014.

Según estos medios (que se referían a la opinión de los oncólogos del centro hospitalario), las continuas averías de los aceleradores estaban perjudicando a los pacientes oncológicos. Destacaban el posible colapso y riesgo para la continuidad de los tratamientos oncológicos en el hospital Provincial de Castellón.

A la vista de lo anterior, procedimos a la apertura de una queja de oficio, por lo que solicitamos informe de la Conslleria de Sanidad que, a través del Director Gerente del Hospital Provincial de Castellón nos comunicó en fecha 7 de mayo de 2015 lo siguiente:

> El histórico de todas las órdenes de trabajo entre el 1 de enero de 2014 y el 11 de febrero 2015, concluye que la disponibilidad de los equipos ha sido del 96,65 % en el caso del acelerador "Precise" y del 98,15 % en el caso del "Synergy".
>
> Cualquier valor por encima de un 95 % en dichas condiciones es considerado en el sector como garantía de calidad del servicio de mantenimiento prestado.
>
> Como conclusión, afirma que la ejecución del contrato está discurriendo con total normalidad, en línea con los exigentes parámetros de funcionamiento y calidad exigidos por (...) y garantizando en todo momento las óptimas condiciones de funcionamiento y operatividad de los equipos.
>
> Por último indica que los elevados niveles de fiabilidad se han conseguido no sólo en el equipo "Synergy", instalado hace más de 8 años, sino también en el "Precise", con más de 12 años y próximo al final de su vida útil, recomendando empezar a planificar su sustitución para evitar problemas derivados de la obsolescencia técnica de sus componentes.
>
> A la vista de este informe técnico, y entendiendo que nos encontramos todavía por encima del 95 % de la disponibilidad, porcentaje que según (...) garantiza el estándar de calidad, e incluso por encima del 96% garantizado en los pliegos, teniendo en cuenta que contamos con un equipo que tiene próximo el final de su vida útil, esta Gerencia puso de manifiesto a la Fiscalía la intención de comenzar a planificar de forma inmediata, el estudio para la sustitución del acelerador "Precise" a través de los trámites legalmente oportunos.
>
> Por ello, se aprobó en el último Consejo de Gobierno de fecha 8 de abril de 2015, el acuerdo para la iniciación de los trámites de adquisición de dicho equipamiento, con la elaboración de los requisitos técnicos por parte del Director del Instituto Oncológico, el Jefe de Servicio y Jefe de Sección de Radiofísica y Protección Radiológica del Consorcio.

> En fecha 23 de febrero de 2015 el Fiscal Jefe de la Fiscalía Provincial de Castellón informa, a la vista de la documentación examinada, que los hechos denunciados ante dicha Fiscalía por la Asociación El Defensor del Paciente por falta de mantenimiento de los aceleradores lineales del Consorcio, no revisten los caracteres de ilícito penal alguno, por lo que acuerda el archivo del expediente.

A la vista de lo anterior, dimos por concluida la investigación iniciada, si bien rogamos a la administración sanitaria que mantuviese informada a esta Institución de la resolución del expediente iniciado para acordar el archivo del asunto planteado por la presente queja.

Queja de oficio nº 8/2015 (expediente nº 1503865), sobre desahucio menores tutelados.

El Síndic de Greuges abrió queja de oficio tras haber tenido conocimiento por los medios de comunicación, de la paralización por orden judicial de un desahucio que afectaba a dos menores de 17 y 12 años tutelados por la Generalitat que residen en una vivienda propiedad de su padre y que se encuentran en acogimiento familiar con su hermana de 21 años.

Según la información recibida, el Juzgado ha suspendido este desahucio y la entonces Conselleria de Bienestar Social tenía previsto ofrecer a la hermana mayor un recurso de acogida para los tres hermanos, mientras buscaban otra alternativa.

El Síndic de Greuges procedió al cierre del expediente una vez conoció que la situación de riesgo en la que se encontraban los menores estaba siendo atendida por la administración autonómica.

Queja de oficio nº 9/2015 (expediente nº 1503866), sobre acceso a viviendas unifamiliares.

A través de los medios de comunicación social, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la situación en la que se encontraban 20 familias de la partida del Camino viejo de Elche – Bacarot (Alicante) que carecen de una vía pública adecuada para acceder a sus viviendas.

Según señalaba la noticia, el único modo de acceso a las citadas viviendas es un camino de titularidad privada. Los vecinos, para hacer uso de dicho camino, debían abonar a su propietario una cuantía (10 euros/mes) para hacer uso del mismo.

Asimismo, la citada fuente periodística señalaba que, a pesar de que los ciudadanos se habían dirigido en distintas ocasiones al Ayuntamiento de Alicante, solicitando la adopción de medidas que paliasen la situación que vienen padeciendo y, en especial, reclamando la habilitación de una vía pública para acceder a sus viviendas, los mismos no habían obtenido una solución definitiva.

Al objeto de conocer cuáles son las medidas susceptibles de adopción por el Ayuntamiento de Alicante, con la finalidad de coadyuvar a la solución del problema que vienen padeciendo los vecinos de dicha partida, se procedió a la apertura de la presente investigación de oficio.

Tras el análisis del expediente de queja, se estimó oportuno sugerir al Ayuntamiento de Alicante que continuase, en el marco de sus competencias, adoptando cuantas medidas resultasen adecuadas para coadyuvar a la solución de los problemas de acceso a sus viviendas que padecen los ciudadanos a los que hace referencia el presente expediente.

A la fecha de terminar de redactar el presente Informe anual, nos encontramos a la espera del informe de la Administración por la que esta nos manifieste la aceptación de las recomendaciones emitidas o, en su caso, de las circunstancias que estime concurrentes para no hacerlo.

Queja de oficio nº 10/2015 (expediente nº 1504580), sobre la aplicación de tasas en servicios de atención social.

El Síndic de Greuges procedió a la apertura de queja tras tener conocimiento de que, al objeto de realizar el cobro de la tasa por el uso de servicios de atención social aplicable a partir del 1 de enero de 2015, según lo dispuesto en la ley 7/2014, de 22 de diciembre de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat, la entonces Conselleria de Bienestar Social había requerido a las personas usuarias de tales servicios, que facilitaran el número de cuenta bancaria en el que desean les sea cargada la tasa sin que , con carácter previo, se les hubiera notificado su importe.

De igual forma, se tuvo conocimiento, de que algunas de las personas usuarias de los servicios de atención social, no habían recibido la resolución administrativa en la que se les indica el importe de la tasa, contra la que, en todo caso, cabría la interposición de recurso, caso de no estar conforme con la misma.

Requerido el preceptivo informe a la Administración Autonómica, nos indica que, respecto a los servicios de atención social a personas mayores, se informó que la tasa podría hacerse efectiva con periodicidad mensual, a través de entidades bancarias colaboradoras presentando la correspondiente carta de pago o a través de domiciliación bancaria. Respecto a la emisión de resoluciones administrativas en las que se establecían las tasas correspondientes a 2015, se informa que entre los meses de diciembre de 2014 y enero de 2015 se emitieron más de 11.000 resoluciones, no teniendo constancia de casos en los que no hubieran recibido las citadas resoluciones.

Respecto a los servicios de atención social a personas con discapacidad, informa la Conselleria que se solicitó en el mes de enero, la colaboración de los centros subvencionados para que, en los casos que se optará por la domiciliación bancaria, recabarán la correspondiente ordenes firmadas por los/as usuarios/as. Las comunicaciones de resoluciones de establecimiento de tasas positivas se produjeron en el mes de febrero de 2015, dado que hasta el 31 de diciembre de 2014, es posible la presentación de datos complementarios a la declaración de hacienda que debía ser tenida en cuenta para el establecimiento de las tasas.

Al objeto de completar la información facilitada y poder concluir la tramitación de la queja, el Síndic de Greuges solicitó el 2 de julio de 2015, ampliación de la información remitida requiriendo datos referidos al número de recursos y/o incidencias presentadas por las personas usuarias o detectadas por la propia Administración, indicando motivo y resolución dada a las mismas.

A fecha de cierre de la presente Memoria (31.12.2015), no se ha emitido el informe requerido pese a haber sido reiterado el requerimiento hasta en tres ocasiones.

Queja de oficio nº 11/2015 (expediente nº 1505915), sobre vertido realizado en el barranco Portixol de Ontinyent.

A través de los medios de comunicación social, el Síndic de Greuges ha tenido conocimiento de los vertidos que se vienen produciendo en el barranco del Portixol de Ontinyent y que han sido denunciados por la Coordinadora Ecologista de la Vall d'Albaida (CEVA).

Según señala la noticia, el barranco del Portixol quedó cubierto el sábado de una capa de "chapapote", a causa del vertido de un derivado del petróleo proveniente de una cantera cercana. En relación con este vertido, la Coordinadora ecologista señalaba que "el producto, de carácter viscoso y de olor a alquitrán, impregna el cauce del barranco en centenares de metros, degradando lo que encuentra a su paso".

En este sentido, la noticia destaca que la citada "coordinadora ecologista ha denunciado la falta de seguridad de la empresa de la cantera a la hora de utilizar y almacenar el material usado para la fabricación de aglomerado asfáltico".

A la vista de ello, consideramos conveniente iniciar una investigación con la finalidad de conocer cuáles son las medidas que, desde las administraciones implicadas, son susceptibles de adopción para aclarar cuáles han sido las causas de los vertidos producidos y, en especial, para inspeccionar y acreditar si la empresa de la que presuntamente provienen los mismos, cumple con las exigencias medioambientales establecidas en la normativa vigente. Al mismo tiempo, estimamos preciso conocer cuáles han sido las medidas adoptadas para instar a la empresa a la limpieza del barranco del Portixol.

Acordamos el cierre de la queja, tras informar el Ayuntamiento de Ontinyent y la anterior Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, que:

> para prevenir otro posible accidente de este tipo, la empresa va a solicitar en las próximas fechas licencia de obras a ese Ayuntamiento para cambiar de ubicación los actuales depósitos y situarlos en un nuevo emplazamiento que evite cualquier posible derrame e impida la afección al cauce público.

Queja de oficio nº 12/2015 (expediente nº 1507778), sobre el reconocimiento del grado de dependencia a un menor de edad.

Por Síndic de Greuges, se inició queja de oficio sobre procedimiento seguido por la entonces Conselleria de Bienestar Social para la revisión del grado de dependencia reconocido a menores de 3 años de edad.

La queja de oficio se inicia tras la aparición en el Diario Levante (27/04/2014) de una noticia en la que los padres del menor afectado, denunciaban la reducción del grado de dependencia reconocido a su hijo, pasando de un Grado 3 Nivel 2 de dependencia a un Grado 1 nivel 1.

La reducción del grado de dependencia supuso que el menor dejase de percibir la prestación económica por Cuidador No Profesional que inicialmente le fue asignada. La falta de percepción de la prestación y la situación económica de los padres, impide que el menor reciba la atención sanitaria prescrita por su médico rehabilitador (férula).

Por este motivo, el Síndic de Greuges consideró oportuno la iniciación de una queja de oficio al objeto de conocer el procedimiento seguido para la valoración de situación de dependencia y discapacidad del menor , las necesidades que presenta su patología, los recursos de los que debería disponer para su adecuada atención y acceso a los mismos.
En un primer informe la entonces Conselleria de Bienestar Social indica que inicialmente se reconoció al menor un Grado 3 Nivel 2 de dependencia (agosto de 2008) y que tras revisión por caducidad el grado reconocido se redujo a un Grado 1 nivel 1 (febrero de 2013) quedando extinto su PIA, en el que se había reconocido una prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional, dado que el grado de dependencia reconocido tras la revisión entraba en vigor el 1 de julio de 2015. Nada dice este primer informe respecto a las preguntas realizadas a la Conselleria en referencia al grado de discapacidad reconocido al menor, así como las revisiones realizadas y su resultado.

El Sindic de Greuges, obtiene directamente de los padres del menor información actualizada relativa a su situación y necesidades. Así, pone en conocimiento de la conselleria que se trata de un niño de 8 años de edad que padece una miastenia congénita, daño cerebral y artrogriposis (elevación del diafragma que le dificulta respirar) por lo sorprende la minoración drástica del grado de dependencia, pasando de ser valorado como Gran Dependiente (G3N2) a Dependiente moderado (G1N1), sin que, desgraciadamente, las enfermedades que padece hayan desaparecido. Bien al contrario, sigue necesitando cuidados especiales que no puede recibir atendiendo a la situación económica de su familia y a la supresión de la prestación que recibía conforme al grado de dependencia reconocido.

Por todo ello, el Síndic de Greuges solicita a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que proceda a revisar de oficio la valoración realizada y en todo caso sean estudiados los mecanismos disponibles para atender adecuadamente las necesidades del menor.

La respuesta de la conselleria, a este requerimiento de ampliación de informe, no ha supuesto aclaración alguna en lo referente a las medidas aplicadas al caso para atender las necesidades del menor.

Por el contrario, vuelven a informarnos de la evolución que han tenido la valoraciones de grado de dependencia realizadas al menor, informan de la aplicación del baremo especial aplicado a los menores de 18 años; de la correlación inversa que existe entre valoración de una misma patología en distintas edades (una misma patología tiene más puntuación a menor edad). Por último informa que “la persona interesada puede solicitar nueva valoración transcurridos dos años desde la resolución de grado o antes si sufre agravamiento”.

Considera el Síndic de Greuges, que la citada respuesta no es suficiente para aclarar la pregunta realizada que no era otra que conocer las medidas que va a adoptar la Conselleria de Igualdad y políticas Inclusivas para atender las necesidades del menor,

diagnosticadas y aconsejadas por el facultativo correspondiente. Por este motivo se solicitó nueva información a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas a fin de poder concluir la tramitación del expediente.

Queja de oficio nº 13/2015 (expediente nº 1507779), sobre el procedimiento de revisión de grado de dependencia a menores de edad.

El Síndic de Greuges tuvo noticia de que la problemática indicada anteriormente, es decir la disminución del grado de dependencia a menores de edad, tras las revisiones de oficio realizadas por la Conselleria de Igualdad y políticas Inclusivas, afecta a un número importante de niños y niñas de edades comprendidas entre los 0 y 3 años de edad.

Por este motivo decidió la apertura de una queja de oficio al objeto de comprobar el procedimiento seguido por la conselleria en las revisiones de oficio del Grado de dependencia reconocido a los menores de la edad citada y resultados de las mismas

En un primer informe, la Conselleria de Bienestar nos aportó datos cuantitativos de los grados inicialmente reconocidos y del resultado de las revisiones realizadas. Del análisis de los mismos se comprobó que los datos emitidos fueron incompletos e incluso erróneos en su cálculo, por lo que el 10 de agosto de 2015, se requirió a la Conselleria de Igualdad y políticas Inclusivas, la revisión de los datos emitidos y la aportación de los datos requeridos y que no fueron emitidos en el primer informe.

Pese a haber sido requerido hasta en tres ocasiones (28/09/2015; 19/10/2015; 11/11/2015), a fecha del cierre de la presente memoria, no se ha obtenido respuesta de la conselleria.

Queja de oficio nº 14/2015 (expediente nº 1511271), sobre la atención de casos de acoso escolar en la Comunitat Valenciana.

En el año 2007, el Síndic de Greuges presentó el Informe Especial a las Cortes Valencianas que llevaba por título *"La escuela: espacio de convivencia y de conflictos"*.

De las veintidós recomendaciones que contenía el referido Informe, diez estaban referidas específicamente a la atención a situaciones de maltrato entre iguales en el ámbito escolar.

Para la atención a los problemas de convivencia que se presentan en la escuela, la Conselleria de Educación puso en funcionamiento el Plan de Prevención de la Violencia y Promoción de la Convivencia (PREVI), creando un Registro Central de Incidencias que se producen en los centros escolares de la Comunitat Valenciana.

De igual forma fueron creadas las Unidades de Atención e Intervención, para dar respuesta y asesorar a la comunidad educativa, derivando, en su caso, a los servicios de atención psicológica externa.

En julio de 2015 se tuvo conocimiento del caso de una menor de 14 años que se vio obligada a cambiar de colegio tras sufrir insultos y maltrato desde 2012, sin que hubieran sido efectivas las medidas adoptadas previamente.

Por este motivo, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana procedió a la apertura de una queja de oficio al objeto de conocer la evolución cuantitativa y cualitativa de casos de acoso y violencia escolar, los programas y protocolos para su atención y la efectividad de los mismos.
El informe emitido por la Conselleria de Educación aporta una amplia información del a que destacamos la siguiente:

> Conforme a la última evaluación del Plan PREVI , realizado en el Informe sobre Convivencia escolar del curso 2013-14, la última reunión del Observatorio de la Convivencia de la Comunitat Valenciana se desarrolló en 2011.
>
> Según los datos obrantes en el Informe de la Convivencia escolar antes citado, durante el curso 2013-14 ha habido un total de 1910 incidencias comunicadas al Registro Central de Incidencias de la Conselleria de Educación, lo que supone un aumento de aproximadamente el 18% de las registradas en el curso 2010-11.
>
> Se observa una tendencia a un aumento de incidencias en los centros públicos de educación infantil y primaria, por lo que resulta de mucha importancia avanzar en acciones preventivas y de promoción de la convivencia en las primeras etapas educativas.
>
> El mayor número de situaciones graves y muy graves, de las registradas en el curso 2013-14 corresponde a agresiones, amenazas, peleas y vandalismo, incluyendo situaciones persistentes en el que alguno de los implicados presenta alteraciones graves de conducta.
>
> Consideración especial tiene el aumento registrado de las amenazas y agresiones al profesorado y al personal no docente.
>
> Respecto a las situaciones comunicadas de ciberacoso (redes sociales, mensajes multimedia, chats, foros…), se observa un aumento significativo con respecto a registro anteriores al curso 2013-14.

En relación a las Unidades de Atención e Intervención del PREVI de las Direcciones Territoriales de Educación nos indica la existencia de las siguientes unidades:

> D.T. de Valencia: 2 inspectores/as y 1 orientados educativo para la atención a 1640 centros educativos.
> D.T. de Castellón: 1 inspector/a y 1 orientador educativo para la atención a 338 centros educativos.
> D.T. de Alicante: 1 inspector/a, 1 orientador/a educativo y 1 Técnico/a de apoyo.

Resulta de especial interés el dato referido al número de intervenciones atendidas de las incidencias registradas. Así, en Alicante, de las 727 incidencias registradas, fueron atendidas 282, de las que 56 fueron de intervención directa en centros y 74 a las familias.

En Valencia, de las 953 incidencias registradas, fueron atendidas 469, de las que 39 fueron de intervención directa en centros y 20 de intervención en familias. En Castellón, de las 230 incidencias registradas, fueron atendidas 268 de las que 26 fueron de intervención directa a familias.

La pretensión de la Conselleria es implicar en la prevención de la violencia a docentes, equipos directivos, alumnado, a familias y a las administraciones educativas.
El contenido del informe emitido por la Conselleria va a ser analizado desde el Observatorio del Menor del Síndic de Greuges al objeto de valorar la posible constitución de un grupo de trabajo al respecto.

Queja de oficio nº 15/2015 (expediente nº 1511272), sobre el ejercicio de tutela de menores por parte de la Administración Autonómica.

A través del Observatorio del Menor se puso en conocimiento del Síndic de Greuges, actuaciones de la entonces Conselleria de Bienestar Social referidas a menores declarados en situación de desamparo, que pudieran vulnerar los derechos reconocidos a la infancia.

Las actuaciones denunciadas refería la demora en la ejecución de la medida al carecer de recursos para el ejercicio de la guarda del menor (menores declarados en desamparo y que permanecen en su domicilio por no disponibilidad de plazas residenciales o de acogimiento familiar).

De igual forma se tuvo conocimiento que algunos de los casos, que los Equipos Municipales de Servicios Sociales, proponían para que fueran declarados en situación de desamparo por la entonces Conselleria de Bienestar Social, y que ésta demoraba su resolución forzando el mantenimiento del menor en su domicilio aun cuando esta situación podría poner en riesgo su protección.

Por último, algunos casos de menores, declarados en desamparo y cuya guarda se ejerce en centros de protección son dados de alta en el mismo (algunos, tras largos periodos de internamiento) dejando, la Conselleria de Bienestar Social, sin efecto la tutela aun no contando con informe favorable por parte del Equipo Municipal de Servicios Sociales.

Por estos motivos, el Síndic de Greuges procedió a la apertura de una queja de oficio para estudiar la forma en que la Entidad Pública (actualmente la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas) ejerce sus competencias en materia de tutela de menores.

En un primer informe emitido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se aportan los siguientes datos:

Número de menores declarados en desamparo y que se encuentran en sus domicilios asciende a 42 casos (2 en Alicante, 2 en Castellón y 38 en Valencia). Los motivos argumentados por la Conselleria para la no ejecución de estas medidas que, recordemos se adoptan ante situaciones de grave desprotección de los menores y que suponen la separación inmediata del núcleo familiar, son la imposibilidad material de ejecución pese haberlo intentado incluso con apoyo de fuerzas de orden público, ilocalización de los menores o encontrarse en trámite o revisión la medida.

El número de casos de menores sobre los que los que los equipos Municipales de servicios Sociales proponen la declaración de desamparo y se encuentran pendientes de resolución por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas asciende a 84 casos (55 casos en Alicante, 31 casos en Castellón y 28 casos en Valencia). Debe destacarse que algunas de las solicitudes emitidas por los equipos Municipales de servicios Sociales lo fueron en febrero de 2015, siendo el informe de la Conselleria de octubre de 2015.

Respecto al número de ceses de declaraciones de desamparo producidas entre el 1 de enero de 2014 y el 30 de junio de 2015, ascendieron a 1.156 casos (746 en Alicante, 94 en Castellón y 316 en Valencia).

Aportados los datos del Informe al Observatorio del Menor del Síndic de Greuges, se nos indica que sólo el Ayuntamiento de Elche tiene más casos sin ejecutar la declaración de desamparo (4 casos) que todos los datos aportados por la Conselleria para la provincia de Alicante (2 casos). Por este motivo se solicitó nuevo informe a la Conselleria requiriéndole para que revisara los datos aportados.

El citado informe fue requerido en noviembre de 2015, estando pendiente de recepción.

Queja de oficio nº 16/2015 (expediente nº 1511289), sobre la denegación de ayudas a familias acogedoras.

Al tener conocimiento por distintas fuentes de que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas estaba denegando ayudas por acogimiento familiar en los casos en que los solicitantes mantienen una deuda con la administración autonómica, y dado que esta exclusión afecta directamente al menor acogido, reclamamos un informe a la conselleria para que se analizase si dichas ayudas deben seguir sujetas a la Ley General de Subvenciones, que conlleva ese requisito limitativo, o se podrían equiparar a otras prestaciones económicas distintas.

La conselleria emitió informe en el que manifestó que, sin duda, las ayudas que se conceden son una subvención y están vinculadas a la normativa que las regula. No obstante, se nos indicó que era su voluntad modificar las normas necesarias para evitar denegar estas ayudas por los motivos puestos en cuestión.

Desde esta institución, a través de una resolución, recomendamos a la conselleria que "materialice en nuestra comunidad la apuesta que por el acogimiento familiar realiza, con la aprobación de los profesionales implicados, la reciente legislación nacional" y que "se desarrolle en el cuerpo legislativo autonómico dicha medida de protección excluyendo las deudas tributarias de los acogedores como causa de denegación de las ayudas previstas en beneficio del menor".

La conselleria nos respondió con la aceptación plena de nuestras recomendaciones en un Informe fechado el 05/01/2016, indicándonos que la Ley 10/2015 de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera de Organización de la Generalitat para el ejercicio 2016, incluye en su artículo 55 una modificación del art. 121 de la Ley 12/2008, de 3 de julio de 2008, de la Generalitat, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunitat Valenciana. En ese sentido en el apartado 2 se establece que las personas acogedoras tienen el derecho a percibir una prestación

económica que contribuya a hacer frente a los gastos de mantenimiento de menores en acogida, y el apartado 7 afirma que las bases de convocatoria de estas ayudas podrán establecer que todas las personas acogedoras podrán ser beneficiarias a pesar de que tengan deudas tributarias o con la Seguridad Social. Y según indica el propio Informe una enmienda parlamentaria amplia esta excepción a las familias acogedoras educadoras, no sólo a las familias extensas.

Queja de oficio nº 17/2015 (expediente nº 1511531), sobre la asistencia sanitaria extrahopitalaria en el Departamento de Salud de Elche tras el fallecimiento de un bebé de tres meses.

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento del fallecimiento de un bebé de tres meses el 27/07/2015 mientras esperaba la ambulancia del SAMU.

Según estas fuentes, la abuela del menor lo llevó a las 8:00 h al Centro de Salud de Altabix en Elche. Ante la gravedad que presentaba, desde el Centro de Salud se dio aviso al Centro de Información y Coordinación de Urgencias (CICU) para que enviara, de forma urgente, una ambulancia del SAMU para su traslado al Hospital General.

A pesar de los intentos de reanimación del personal del centro de salud, cuando la ambulancia llegó el menor había fallecido.

Con estos antecedentes, procedimos en fecha 28/07/2015 a la apertura de una queja de oficio. En este sentido, solicitamos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública información suficiente y, en especial, sobre los siguientes extremos:

Primero. Tiempo que tardó la ambulancia tipo SAMU en llegar al Centro de Salud de Altabix para prestar la asistencia sanitaria solicitada.

Segundo. Situación de la asistencia sanitaria extrahospitalaria en el Departamento de Salud de Elche (número de ambulancias SAMU y de soporte vital básico)

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, con fecha de registro de entrada en esta institución de 11/08/2015, nos remitió informe de la Jefa de Servicio de Atención Sanitaria a las Urgencias y las Emergencias de fecha 30/07/2015 en el señalaba lo siguiente:

> De acuerdo con la información registrada en el sistema de información corporativa SIC-112-CICU, el día 27 de julio de 2015, la sala 112 recibió una llamada del centro de salud Altabix de Elx a las 8:11:36, que fue trasladada al Centro de Información y Coordinación de Urgencias (CICU) a las 8:12:50 y en la que solicitaba una unidad SAMU para posible traslado al hospital de un bebe de unos dos o tres meses, muy grave, en situación de parada cardiorespiratoria.
>
> El CICU activa la unidad SAMU con base en Elx a las 8:14:23 y llega al centro de salud a las 8:26:14. A su llegada al centro de salud el equipo SAMU continúa las maniobras de Resucitación cardiopulmonar avanzada que había iniciado el personal médico del centro de salud sin que estas consiguieran el efecto deseado, confirmando el fallecimiento del menor.

> De acuerdo con los registros del 112/CICU el tiempo de respuesta de la unidad SAMU desde la recepción de la llamada del Centro de Información y Coordinación de Urgencias (CICU) hasta la asistencia en el centro de salud es de 11 minutos y 51 segundos.
>
> El departamento de salud de Elx: Elx Hospital General y Elx Crevillente dispone de dos bases SAMU de 24 horas, ubicadas en la ciudad de Elx, una de las cuales, desde la puesta en marcha de la segunda unidad en 2001, se desplaza los meses de Julio y Agosto a Santa Pola.
>
> Dispone además de 5 bases de unidades de Soporte Vital Básico (SVB): dos unidades de 24 horas ubicadas en Elche, una de 24 horas ubicada en Santa Pola, una de 12 horas diurna en Crevillente y una tercera de 12 horas, nocturna, ubicada en Aspe.
>
> No obstante lo anterior, es conveniente señalar que las unidades SAMU y de SVB no son servicios de ámbito municipal ni departamental y que su gestión y coordinación la realiza de manera exclusiva el Centro de Información y Coordinación de Urgencias, quien en función de la gravedad del incidente, de la disponibilidad de recursos y de la distancia al lugar de la urgencia, entre otros factores, moviliza los recursos sanitarios que considera más adecuados. La base de las unidades SAMU sólo tiene interés desde un punto de vista logístico (cambios de turno de personal, almacén y suministro de material, etc.).

Llegados a este punto, procedimos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente en los términos que a continuación exponemos.

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.

Sin perjuicio de lo anterior y en relación a la organización del transporte sanitario urgente en el Departamento de Salud de Elche, a continuación exponemos los argumentos que fueron el fundamento de la sugerencia con la que concluíamos.

En este sentido y con carácter previo, informamos a la administración sanitaria que no entraba dentro de las competencias del Síndic de Greuges el decidir las fórmulas o criterios de organización que debía emplear la administración pública en sus infraestructuras, tampoco lo era el resolver las discrepancias que los promotores de las quejas manifiesten al respecto. Consideramos que esta cuestión forma parte de la denominada potestad autoorganizativa con la que cuentan todas las administraciones públicas.

No obstante, sin perjuicio de los criterios de autoorganización y de acuerdo con el artículo 43 de la Constitución, desde esta institución 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.

La Constitución Española de 1978 consagra en su artículo 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 artículo 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. En este sentido, el Síndic de Greuges, como Alto Comisionado de Les Corts, debe velar por los derechos reconocidos en el título I de la Constitución española en el ámbito competencial y territorial de la Comunitat Valenciana.

En desarrollo del artículo 43 de la Constitución, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina que "Los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud".

De la misma forma, dispone en su artículo 7 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.

Por otro lado, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, el artículo 54.1 del Estatuto de Autonomía establece que:

> Es de competencia exclusiva de la Generalitat la organización, administración y gestión de todas las instituciones sanitarias públicas dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.

En relación a las emergencias sanitarias, el artículo 39 de la Ley de La Generalitat 13/2010, de 23 de noviembre, de Protección Civil y Gestión de Emergencias, establece lo siguiente:

> 1. El Servicio de Atención Sanitaria de Emergencia estará integrado por el personal y los recursos pertenecientes a la Generalitat o contratados por la misma que preste sus funciones en situaciones de emergencia de índole sanitaria.
>
> 2. Corresponde a la conselleria competente en materia de emergencias sanitarias la regulación reglamentaria de la estructura, funcionamiento y organización de este servicio, siguiendo los principios marcados en la presente Ley y en el resto de legislación de aplicación.

Por otro lado, el legislador valenciano, a través de la Ley de La Generalitat 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana, incluye entre sus principios rectores (Artículo 3) "g) Racionalización, eficacia y eficiencia en la organización y utilización de los recursos sanitarios".

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia y eficiencia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, de la gestión de los recursos de emergencias de índole sanitario.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, sugerimos la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que extremase al máximo la diligencia en el ámbito de la atención sanitaria de urgencias y emergencias, 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.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública aceptó la sugerencia realizada por esta Institución.

Queja de oficio nº 18/2015 (expediente nº 1511544), sobre la contratación temporal en Hospital Clínico y Hospital de Sagunto.

A través de los medios de comunicación, tuvimos conocimiento de la situación del personal temporal, contratado por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que prestan servicios en el Hospital Clínico y el Hospital de Sagunto.

Según estas fuentes, desde febrero de 2011, un total de 500 facultativos (aunque podría afectar a otro tipo de personal) de los referidos centros hospitalarios habrían firmado 1.300 contrataciones irregulares. La presunta actuación irregular consistiría en dar de alta en la Seguridad Social al trabajador temporal el lunes para después cesarlo el viernes, impidiendo de esta manera el derecho al descanso retribuido y el pago de las cotizaciones a la Seguridad Social durante los fines de semana y festivos.

El suceso se repite 8 meses después de que la Inspección de Trabajo Provincial diera la razón a un sindicato sobre un caso similar al expuesto, que afectaba a 528 contratos irregulares en cinco años en el Hospital Doctor Peset.

A la vista de lo anterior, procedimos a la apertura de la presente queja de oficio.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica remitió informe que, en el momento de elaborarse el presente Informe anual, esta siendo estudiado por esta institución.

Queja de oficio nº 19/2015 (expediente nº 1511545), sobre el proceso selectivo de maestros en audición y lenguaje.

A través de los medios de comunicación, tuvimos conocimiento de la situación de los aspirantes a 46 plazas de maestro de Audición y Lenguaje (logopeda de centros docentes) a los que no se les había computado entre los méritos el certificado de nivel avanzado (B2) de Valenciano de la Escuela Oficial de Idiomas (EOI).

Según estas fuentes, en las bases de la oposición especificaban que en la fase de méritos el nivel avanzado de las EOI equivalía a 0,5 puntos, cuya ponderación en la nota global son 16 centésimas más (estas centésimas de más pueden suponer el obtener la plaza o, en muchos casos, asegurar una mejor posición en las bolsas de trabajo de interinos).

Mientras que los tribunales de Valencia y Alicante no habían puntuado el B2 de valenciano, los dos tribunales de Castellón sí que lo han hecho. En este sentido, se destacaba que el Tribunal 3 de Valencia llegó a publicar las lista definitiva con dichas 16 centésimas pero, media hora después, la retiró alegando que, “por orden estricta de la conselleria” no se iba a contemplar dicho mérito.

En este sentido, eran 25 los aspirantes afectados por esta disparidad de criterios de los tribunales. Algunos de ellos habían impugnado las calificaciones.

Considerando que la queja reúne los requisitos de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, procedimos a la apertura de la presente queja de oficio, por lo que solicitamos informe a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes.

La administración educativa valenciana remitió informe del director general de centros y personal docente que, en el momento de elaborarse el presente informe anual, está siendo estudiada por esta institución.

Queja de oficio nº 20/2015 (expediente nº 1512979), sobre la disconformidad con tasa de reclamación energética.

Esta institución decidió abrir una queja de oficio con el fin de investigar y supervisar la repercusión de la aplicación de Tasa para poder reclamar si el consumidor tiene discrepancias con el sector energético, en base a la Ley 10/2012, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat; tasa que, por otro lado, lo único que realizaba era disuadir al usuario de ejercer los derechos que la legislación vigente le otorga.

En ese sentido, la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, en el informe solicitado desde esta institución, nos comunicó que han planteado la iniciativa de la eliminación de la actual tasa, ya que consideran que su imposición en la tramitación de una reclamación por los consumidores puede generar una situación de indefensión de los mismos ante las empresas suministradoras de electricidad y gas, y constituir una barrera disuasoria a la presentación de reclamaciones justificadas

En consecuencia, y a la vista del informe remitido por la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, procedimos a dar por finalizada nuestra actuación, solicitando a la administración que mantuviese informada a esta institución acerca de la actuación que realizasen para acordar el archivo definitivo de la queja planteada.

Queja de oficio nº 21/2015 (expediente nº 1513028), sobre el acogimiento familiar y residencial de menores de 0-6 años.

El Síndic de Greuges presentó en noviembre de 2012, Informe Especial a Les Corts Valencianes, con el título *"La atención a los menores de 0-6 años desde el Sistema de Protección a la Infancia en la Comunitat Valenciana".*

Las recomendaciones realizadas en el citado informe tenían, entre otras, la finalidad de ir adecuando el sistema de protección a la infancia y la adolescencia de la Comunitat Valenciana a los criterios que aparecían en la entonces proposición de Ley de actualización de la legislación de Protección a la Infancia.

La legislación que regula el sistema de protección a la infancia y a la adolescencia en el Estado español, ha sido modificada profundamente con la publicación y entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio y de la Ley 26/2015, de 28 de julio.

La Ley 26/2015, de 28 de julio recoge principios rectores de la reforma de las instituciones de protección a la infancia y a la adolescencia señalando que se dará prioridad a las medidas estables frente a las temporales, a las familiares frente a las residenciales y a las consensuadas frente a las impuestas.

El artículo 21.3 de la Ley 26/2015, de 28 de julio, establece :

> Con el fin de favorecer que la vida del menor se desarrolle en un entorno familiar, prevalecerá la medida de acogimiento familiar sobre la de acogimiento residencial para cualquier menor, especialmente para menores de seis años. No se acordará el acogimiento residencial para menores de tres años salvo en supuestos de imposibilidad, debidamente acreditada, de adoptar en ese momento la medida de acogimiento familiar o cuando esta medida no convenga al interés superior del menor. Esta limitación para acordar el acogimiento residencial se aplicará también a los menores de seis años en el plazo más breve posible. En todo caso, y con carácter general, el acogimiento residencial de estos menores no tendrá una duración superior a tres meses.

En su Informe Especial (2012), y en relación a la separación familiar de los menores de 0-6 años, el Síndic de Greuges recomendó a la entonces Conselleria de Bienestar Social lo siguiente:

> 1. Deberá intensificarse los trabajos de formación e información de los profesionales (ámbito municipal y Direcciones Territoriales) para mejorar la elaboración del correspondiente Plan de Protección del Menor como guía de la intervención convirtiéndose en el elemento fundamental para la evaluación y seguimiento de las medidas de protección adoptadas.
>
> 2. El acogimiento familiar del menor, debe entenderse como la medida de protección más adecuada para la atención a los menores de edades entre los 0-6 años cuando no sea posible el mantenimiento del mismo con su familia biológica.
>
> 3. Intensificar la promoción de la medida de acogimiento familiar asegurando procesos coordinados en todas las fases de implantación del programa (Difusión y captación, formación selección, inscripción en registro, asignación del menor....).
>
> 4. Procurar la diversificación de las modalidades de acogimiento familiar, desarrollando programas de acogimiento especializado y profesionalizado, tanto en su diseño técnico como en su dotación económica.
>
> 5. Cuando se considere como la medida más adecuada al interés del menor el acogimiento familiar en familia extensa, debe garantizarse que ésta reúna las condiciones necesarias para su correcta atención. Deberá asegurarse el correcto seguimiento y apoyo tanto técnico como económico a las familias extensas.
>
> 6. Revisar el sistema de retribución a las familias educadoras, en sus distintas modalidades, evitando en cualquier caso, las demoras en los pagos.

7. La realidad nos indica que hay un determinado número de casos de menores de edades comprendidas entre 0-6 años, respecto de los que resulta muy difícil adoptar la medida de acogimiento familiar (enfermedades, discapacidades, grupos de hermanos,....) o no resulte conveniente la citada medida. Para la atención a estos casos será necesario:

- Promover nuevas modalidades de acogimiento familiar (por ejemplo el acogimiento profesionalizado)

- Mantener una red de centros residenciales infantiles que cumplan, al menos con los siguientes requisitos: Capacidad reducida de número de menores atendidos/ normalización de las prestaciones/ Personal suficiente en número y cualificación/ Promoción de medidas tendentes a acortar al máximo la estancia de los menores.

8. En todo caso deberá evitarse los largos recorridos institucionales (cambio de medidas y recursos) que afecten de forma negativa al desarrollo físico, psicológico y emocional de los menores. Para ello resulta indispensable asegurar y mejorar la formación permanente de los profesionales que intervienen en los distintos ámbitos de protección a la infancia.

En octubre de 2015, el Síndic de Greuges procedió a la apertura de una queja de oficio a fin de conocer el nivel de cumplimiento de las recomendaciones realizadas en noviembre de 2012 y las actuaciones llevadas a cabo por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para dar cumplimiento a la nueva normativa reguladora del sistema de protección a la infancia y adolescencia.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha emitido informe el pasado mes de diciembre de 2015, encontrándose el mismo en fase de estudio desde el Síndic de Greuges.

Queja de oficio nº 22/2015 (expediente nº 1513296), sobre el abuso a personas mayores pro cuidador no profesional.

Detectados algunos casos de personas mayores y/o con algún grado de dependencia que han sido agredidas físicamente o han sufrido abusos de confianza o engaños que han provocado el expolio económico por parte de sus cuidadores, aprovechándose de la debilidad física o mental y de la soledad de aquéllos, nos dirigimos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas al considerar que se han de desarrollar protocolos y procedimientos de supervisión y de control de estos recursos asistenciales, bien sean fruto de una relación contractual privada o como una prestación prevista en la normativa de la dependencia.

Dado que cada vez hay más personas mayores y/o dependientes que viven solas y que recurren a la figura de un cuidador no profesional, las administraciones habrán de supervisar estas relaciones, entre la persona cuidada y cuidadora, para evitar riesgos o vulneraciones de derechos de las personas mayores y/o dependientes. Estamos a la espera del informe que sobre esta cuestión ha de emitir la Conselleria.

Queja de oficio nº 23/2015 (expediente nº 1513400), sobre el método de valoración de las transmisiones patrimoniales.

A raíz del seguimiento de varias quejas, así como en escritos presentados con posterioridad, hemos observado que la Conselleria de Hacienda y Administración Publica (actualmente la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico) a la hora de realizar liquidaciones complementarias en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, utiliza como base para la mencionada liquidación una tasación sobrevalorada respecto al precio real de las viviendas, y la administración les reclama el pago de la diferencia que en algunos casos supone el 100 %, de tal forma que la propuesta de liquidación practicada no se ajusta al valor real o actualizado, resultando desproporcionada.

El día 27 de diciembre de 2013, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, publicó en el Boletín autonómico, la Orden 23/2013, la cual entró en vigor el día 28 de diciembre, por el que se establece los coeficientes aplicables en 2013 al valor catastral, a los efectos de la comprobación de valores de determinados bienes inmuebles urbanos en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, así como la metodología empleada para su elaboración.

En principio la citada Orden sustituye el anterior sistema de comprobación basado en el artículo 57.1.e) de la Ley General Tributaria, basado en el dictamen de peritos, y la conselleria se apoya ahora en el artículo 57.1.b):

> "estimación por referencia a los valores que figuren en los registros oficiales de carácter fiscal. Dicha estimación por referencia podrá consistir en la aplicación de los coeficientes multiplicadores que se determinen y publiquen por la Administración tributaria competente, en los términos que se establezcan reglamentariamente, a los valores que figuren en el registro oficial de carácter fiscal que se tome como referencia a efectos de la valoración de cada tipo de bienes. Tratándose de bienes inmuebles, el registro oficial de carácter fiscal que se tomará como referencia a efectos redeterminar los coeficientes multiplicadores para la valoración de dichos bienes será el Catastro Inmobiliario".

Si bien el método de estimación por referencia a los valores que figuren en los registros oficiales de carácter fiscal (es decir, que figuren en catastro) está contemplada en la Ley General Tributaria, pero la administración está obligada a detallar, individualizar y ofrecer la forma en que realiza los cálculos para determinar la base imponible, por lo que este procedimiento desnaturaliza la gestión individualizada contemplada en la Ley reguladora del impuesto.

El artículo 10.1 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, establece que la base imponible está constituida por el valor real del bien transmitido o del derecho que se constituya o ceda.

Efectivamente, el valor catastral multiplicado por un coeficiente corrector, puede ser un índice para realizar posibles comprobaciones de valores, de hecho, la misma Ley General Tributaria cita textualmente, "el valor real de los bienes inmuebles de naturaleza urbana se podrá estimar a partir del valor catastral que figure en el correspondiente registro fiscal", pero nunca puede aplicarse sin una individualización.

Al respecto se han pronunciado nuestros tribunales, como en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana, de 1 de octubre de 2013, Recurso 2040/2012, que establece que la Administración debe cerciorarse del estado real del inmueble a valorar y aplicar parámetros individuales.

En ese sentido, solicitamos informe a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, encontrándonos en estos momentos a la espera de recibir el mismo.

Queja de oficio nº 24/2015 (expediente nº 1513401), sobre deficiencias en instalaciones docentes.

Las numerosas deficiencias, fundamentalmente en las cornisas, y los serios problemas estructurales que podrían afectar a la comunidad escolar de un CEIP de Pego, construido en 1995, determinó la incoación de oficio de una queja dirigida a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte a fin de determinar la veracidad de las informaciones publicadas por la prensa, y cuya tramitación, a fecha de cierre del presente Informe, continúa.

Queja de oficio nº 25/2015 (expediente nº 1513402), sobre la necesidad de incorporar una memoria de impacto en infancia y adolescencia en la tramitación de normas legales.

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE de 29 de julio), en vigor desde el 18 de agosto de 2015, introduce modificaciones, entre otras normas, a la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.

Entre estas modificaciones, se añade un artículo 22 quinquies que con el título: Impacto de las normas en la infancia y la adolescencia dice:

> La Memorias del análisis de impacto normativo que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos incluirán el impacto de la normativa en la infancia y en la adolescencia.

En la tramitación de la Ley de Presupuestos 2016 de la Generalitat Valenciana, aprobada y publicada en el DOCV de fecha 31 de diciembre de 2015, aparecen los siguientes Informes:

- Memoria de Beneficios Fiscales
- Informe de impacto de género.
- Informe de seguimiento de consecución de objetivos ejercicio 2014.

Detectada la omisión del preceptivo Informe de impacto sobre la infancia y la adolescencia, el Síndic de Greuges resolvió la apertura de una queja de oficio al objeto de conocer las medidas concretas que piensa adoptar la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para asegurar la inclusión en anteproyectos de Ley y a los Proyectos de Reglamentos, el preceptivo Informe de impacto sobre la infancia y adolescencia.

A fecha de elaboración del presente Informe, no se ha recibido por el Síndic de Greuges, el informe solicitado a la Conselleria.

Queja de oficio nº 26/2015 (expediente nº 1513477), sobre insalubridad vías públicas en un barrio de Alicante.

Tuvimos conocimiento por los medios de comunicación de las denuncias de los vecinos acerca de la situación de insalubridad en la que se encontraban las calles del segundo Sector de Juan XXIII de Alicante. Según las manifestaciones recogidas, desde hacía 8 meses no había servicio de barrido, y tampoco se prestaba el servicio de recogida de enseres.

Así, esta Institución decidió abrir una queja de oficio con el fin de investigar y supervisar los hechos descritos, para lo que se dirigió al Ayuntamiento de Alicante, solicitando información acerca de los hechos denunciados.

El Ayuntamiento de Alicante nos remitió un informe exhaustivo del Departamento de Limpieza Pública en el que constan todos los servicios de limpieza que se realizan en la zona afectada, por lo que, a la vista del mismo, y comprobada la existencia y la frecuencia de los servicios de barrido y recogida de enseres, se procedió al cierre del expediente.

Queja de oficio nº 27/2015 (expediente nº 1513495), sobre los requisitos para la obtención de subvenciones para la adjudicación de libros de texto.

Hemos tenido conocimiento, por distintos medios de comunicación, de que el Ayuntamiento de Valencia estaba preparando las disposiciones normativas pertinentes para que las familias de esa ciudad pudieran beneficiarse de las ayudas previstas en el programa autonómico "Xarxallibres" de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, cuya gestión corresponde a los ayuntamientos y persigue aliviar la carga económica que soportan las familias en la adquisición de libros para el curso escolar 2015-16.

Estas informaciones publicadas hacían referencia a la posible inclusión de una cláusula que impediría el acceso a estas ayudas a aquellas familias de Valencia que tuvieran deudas tributarias con cualquier Administración, es decir, se exige, según esas informaciones, "estar al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias estatales, autonómicas y con el Ayuntamiento de Valencia o frente a la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes".

Dado que la denegación de esas ayudas afectaría principal y directamente a los niños, niñas y jóvenes, estimamos que, de confirmarse dichos términos, habría que ponderar y valorar si dicha cláusula es oportuna y necesaria, aun teniendo en cuenta la posible introducción de excepciones o salvedades para matizar la generalidad de esta norma.

De hecho, las propias informaciones hacían referencia a previsibles excepciones de la norma en aquellos alumnos que acreditasen no disponer de recursos suficientes para efectuar la compra de sus libros con la aportación de certificación de los servicios sociales del ayuntamiento o informes de los servicios pedagógicos escolares.

Estimamos que, dado que nos encontramos ante unas ayudas que son universales, es decir, que no se otorgan teniendo en cuenta las rentas familiares, podría ser injusto que

la imposibilidad de hacer frente a algún tributo este año, o los anteriores, por los progenitores impidiera el acceso a esta ayuda básica cuya finalidad es garantizar que todos los niños, niñas y jóvenes, que cursen Educación Especial, Primaria, Secundaria y Formación Profesional Básica, en los centros docentes públicos y privados-concertados de la Comunitat Valenciana, puedan en este curso acceder a la bibliografía recomendada y además que puedan optar a formar parte del banco de libros para el próximo curso, según prevea la convocatoria de estas ayudas.

Las posibles consecuencias, evidentes y no deseadas, con las que nos podríamos encontrar por el impago de un tributo en relación con la merma de calidad del aprendizaje de unos alumnos que no dispusieran de libros, justificó la apertura de una queja de oficio a fin de permitir la realización de un análisis e informe sobre la normativa precisa y necesaria para la concesión de las ayudas destinadas a la compra de libros y material curricular.

Sin duda, hay que tener presente que la Administración ha de velar en todo momento por el interés superior del menor y que no deberíamos tolerar que la falta de responsabilidad o la imposibilidad económica de unos padres perjudiquen la educación de sus hijos precisamente por una cláusula normativa excluyente fijada por la propia administración municipal. Consideramos que no cabe el vincular una deuda tributaria con la negación de unas ayudas que se configuran con una relación directa con la educación de niños y jóvenes, y en consecuencia nos dirigimos en demanda de información suficiente al respecto al Excmo. Ayuntamiento de Valencia, sin que conste la entrada en esta Institución, a fecha de cierre del presente Informe anual a Les Corts, de escrito alguno en el sentido arriba indicado.

Queja de oficio nº 28/2015 (expediente nº 1513496), sobre la tutela de personas mayores.

En la tramitación de la queja de oficio seguida en esta institución, referida a la atención residencial de las personas con problemas de salud mental en la Comunitat Valenciana, se cursaron visitas a centros residenciales y se comprobó que, de los 428 usuarios atendidos en los centros visitados, 312 habían sido declarados judicialmente incapaces y, de éstos, 298 con incapacitación total y 14 con incapacitación parcial.

Del conjunto de estos datos, los cargos tutelares de las personas declaradas incapaces judicialmente son ejercidos en 196 casos por sus familiares, y, en 116 por la Generalitat.

De igual forma, a través de las visitas cursada a centros especializados de enfermos mentales (CEEM), los profesionales con los que se mantuvo entrevista destacaron la fluidez de relación entre los profesionales de los centros y los profesionales de las unidades administrativas de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas encargados del seguimiento de cargos tutelares asumidos por la Generalitat, si bien los medios con los que contaban estos últimos para el ejercicio de sus funciones eran muy limitados.
Por este el Síndic de Greuges procedió (5 diciembre de 2015) a la apertura de una queja de oficio para conocer del ejercicio, de los cargos tutelares de personas con capacidad jurídica modificada, asumidos por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en virtud de Resolución Judicial.

A fecha de elaboración del presente Informe, no se ha recibido por el Síndic de Greuges, el informe solicitado a la Conselleria.

Queja de oficio nº 29/2015 (expediente nº 1513549), sobre la atención integral a residentes en zona del cementerio de Alicante.

Por informaciones recibidas en el Síndic de Greuges se ha tenido conocimiento de las condiciones deplorables en las que se encuentran los ciudadanos y las ciudadanas que viven en la conocida como zona del cementerio de Alicante (Plaza de la Luna/ Llano del Espartal/Plaza del cementerio y aledaños).

Las informaciones recabadas describen un escenario de extrema pobreza, falta de condiciones mínimas de salubridad, inseguridad física al existir edificios en un estado casi ruinoso, un número importante de menores en situación de riesgo, etc.

De igual forma se dispone de información referida a las dificultades de estas personas para un acceso normalizado a recursos de salud, escolares, incluso de transporte público a determinadas horas del día.

El Síndic de Greuges ha procedido a la apertura de una queja de oficio para estudiar las actuaciones que tiene previstas realizar el Excmo. Ayuntamiento de Alicante para asegurar la atención integral a las personas que residen en la zona del cementerio del referido municipio.

Se procede a solicitar el informe correspondiente del Ayuntamiento de Alicante (19 de diciembre de 2015) estando pendiente de recepción.

Queja de oficio nº 30/2015 (expediente nº 1513591), sobre la existencia de barreras arquitectónicas en el municipio de Meliana.

A través de los medios de comunicación social, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la denuncia pública que una persona con discapacidad había realizado frente a las numerosas barreras arquitectónicas a las que debe hacer frente en su vida diaria en el municipio de Meliana.

En este sentido, el citado ciudadano, con la finalidad de dar visibilidad al problema que padece, había identificado hasta un total de 500 barreras arquitectónicas en la localidad, solicitando la adopción de las medidas que resultasen precisas para lograr su eliminación.

A la vista de dicha situación, se procedió la apertura –en fecha 22 de diciembre de 2015- de la presente queja de oficio, con la finalidad de conocer cuáles eran las medidas susceptibles de adopción por el Ayuntamiento de Meliana, al objeto de coadyuvar a la solución del problema que vienen padeciendo los vecinos de la localidad que presentan algún tipo de limitación funcional en su capacidad de movilizarse.

Con esta finalidad, se solicitó informe al Ayuntamiento de Meliana, que tuvo entrada en esta Institución en fecha 18 de enero de 2016, estado la misma en fase de estudio y el expediente en estado de propuesta de resolución, en el momento del cierre del presente Informe anual.

Queja de oficio nº 31/2015 (expediente nº 1513600), sobre las ayudas tendentes a evitar la pobreza energética.

El Pleno de Les Corts Valencianes celebrado el pasado día 3 de diciembre de 2015 efectuó una importante Declaración institucional respecto al drama de los desahucios, comprometiéndose a impulsar mejoras en distintos aspectos para evitar este drama social. Entre otras medidas, se contempla la siguiente:

> (...) Les Corts impulsarán la misma colaboración con las Diputaciones y los Ayuntamientos con el objetivo de facilitar las ayudas tendentes a evitar la pobreza energética en hogares en riesgo de exclusión social y la pérdida de la vivienda por no poder atender al pago del alquiler y que dichas ayudas lleguen a las familias afectadas de manera inmediata (...).

En consecuencia, esta institución decidió abrir una queja de oficio con el fin de conocer de primera mano la ejecución y pago de dichas ayudas a las familias necesitadas, solicitando informe a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio de la Generalitat Valenciana, a las tres Diputaciones Provinciales y a la Federación Valenciana de Municipios y Provincias.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual a Les Corts, seguimos a la espera de recibir los informes solicitados.

Queja de oficio nº 32/2015 (expediente nº 1513601), sobre los centros de protección específicos para menores con problemas de conducta.

En el año 2013 el Síndic de Greuges tramitó queja referida a la situación de Centros de acogida de menores de formación especial/terapéuticos. La referida queja concluyó con una serie de recomendaciones alguna de las cuales fueron incorporadas por la Administración Autonómica en su Protocolo de actuación para la atención a menores en centros de acogida con plazas de formación especial y terapéutica de la Comunitat Valenciana (Instrucción nº 5/2015 de 12 de febrero de 2015).

La Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (B.O.E. 23 de julio de 2015) introduce modificaciones a la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, incorporando un Capítulo IV en el Titulo II referido a los Centros de protección específicos de menores con problemas de conducta.

Las disposiciones previstas en la citada ley afectan tanto a los ingresos como a las actuaciones e intervenciones que se desarrollan en estos centros, toda vez que en los mismos está prevista la utilización de medidas de seguridad y restricción de libertades o derechos fundamentales.

Por este motivo el Síndic de Greuges, ha procedido a la apertura de una queja de oficio que tiene por objeto de informar las actuaciones llevadas a cabo por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para la adaptación a la nueva normativa tanto de procedimientos, normativa de funcionamiento e intervenciones sobre menores acogidos en los centros de protección específicos de menores con problemas de conducta cuya denominación en la Comunitat Valenciana, venía siendo centros de acogida con plazas de formación especial y terapéutica.

La petición del informe a la Conselleria se ha realizado el 05/01/2016, por lo que se encuentra en plazo para su emisión.

A.2) Iniciadas en 2014

En cuanto a las investigaciones incoadas de oficio en el 2014 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 de oficio nº 1/2014 (expediente nº 1400563), sobre supresión de unidades en la enseñanza en lengua valenciana.

En la queja de referencia, de la que ya dimos cuenta en el ejercicio anterior, y en la que sustancialmente se planteaba la posibilidad de supresión, en el curso 2014/15, de 187 unidades de Educación Infantil tanto en valenciano como en castellano y no aumentar 8 unidades en la enseñanza privada-concertada, según se desprendía del denominado "arreglo escolar", dictamos Resolución que fue aceptada por la Administración educativa y en la que esta institución, si bien considera que la supresión o creación de unidades compete exclusivamente a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, es preciso que ésta tenga en cuenta la planificación del "arreglo escolar" y la necesidad de potenciar, en todos los ámbitos públicos y fundamentalmente en la enseñanza, el uso del valenciano en aras de garantizar la normalización lingüística.

De ahí que estimamos que, con el fin de hacer efectivo el derecho a la educación, la Administración pública valenciana viene obligada a reforzar el proyecto educativo valenciano para evitar las desigualdades derivadas de factores sociales, culturales, geográficos o lingüísticos o de cualquier otra naturaleza y, fundamentalmente, a impulsar el derecho de los padres a elegir la lengua vehicular en la que desean que sus hijos reciban la enseñanza, todo ello, como ha quedado dicho, de conformidad con el mandato estatutario de proteger e impulsar el uso del valenciano, siendo la enseñanza el vehículo idóneo para tal fin.

En consecuencia, la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte aceptó nuestra recomendación consistente en que, con un talante integrador, promoviese las actuaciones necesarias para reforzar la acción del sistema educativo valenciano y que los alumnos pudieran recibir las enseñanzas en su lengua habitual al momento de su escolarización, incrementando el número de unidades cuya lengua vehicular sea el valenciano, con la finalidad de mejorar progresivamente el conocimiento de dicha lengua cooficial y que los alumnos alcancen, al final del ciclo educativo obligatorio, un conocimiento oral y escrito tanto del castellano como del valenciano.

Queja de oficio nº 2/2014 (expediente nº 1401857), sobre deficientes instalaciones docentes.

El núcleo central de la queja de referencia venía determinado por la no construcción de un nuevo centro para el alumnado de la zona centro de Alicante, posiblemente, por razones económicas y falta de liquidez de la Hacienda autonómica, y el hecho de que

los alumnos de Educación Infantil y Primaria estuvieran ubicados en un edificio destinado al alumnado de ESO y Bachillerato.

La Resolución, que puede consultarse visitando nuestra página web, fue aceptada por la Administración educativa.

Y, finalizada la tramitación de la queja, concluimos que una educación de calidad impone a la Administración educativa la obligación de que los centros reúnan los requisitos mínimos previstos en la legislación vigente, y de ahí deriva la obligación pública de adecuarlos a las previsiones legales que garantizan el derecho a todos a una educación de calidad en términos de igualdad efectiva; adecuación que, obviamente, no se daba en el CEIP objeto de la presente queja, habida cuenta de que no disponía de instalaciones propias y los alumnos de Educación Infantil y Primaria compartían espacios con un IES, careciendo, por tanto, de espacios físicos necesarios para el ejercicio con normalidad de la función docente.

No se le escapa a esta institución que la reforma educativa iniciada por la LOGSE se está llevando a cabo aprovechando, en más ocasiones de las deseables, las infraestructuras existentes para adoptar los espacios escolares y que comporta la adaptación de éstos al sistema educativo vigente, y comprende que haya etapas de provisionalidad o, como el caso de esta queja, que se haya adoptado una decisión excepcional al ubicar a los alumnos de Educación Infantil y Primaria en un IES, pero dicha situación no puede, ni debe, prolongarse indefinidamente en el tiempo ya que coloca a los alumnos que la padecen en una situación de desigualdad respecto a los demás alumnos, y es por ello que si no se adopta una decisión ágil se corre el riesgo de que aquéllos pasen toda la etapa de Educación Infantil y Primaria en instalaciones no aptas.

Y, por tanto, la conversión de lo que debería ser una situación excepcional y transitoria en una situación que se prolonga indefinidamente en el tiempo, es una circunstancia que no puede recibir la aprobación por parte de esta Institución como actuación pública regular.

En consecuencia, recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que promoviese las actuaciones necesarias para adaptar las instalaciones del CEIP cuestionado a las edades y características del alumnado y a realizar una valoración exhaustiva sobre la creación/adaptación del mismo, de suerte que los alumnos de Educación Infantil y Primaria dispongan de espacios propios y no compartidos con los alumnos del IES, y que dicha valoración contemplase, en todo caso, la independencia de accesos y configuración estructural de las entradas y salidas con la finalidad de garantizar la seguridad del alumnado y de la comunidad educativa.

Queja de oficio nº 9/2014 (expediente nº 1408302), sobre la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía.

El Síndic de Greuges, inició queja de oficio al objeto de conocer la situación actual de la gestión del programa de Renta Garantizada de Ciudadanía debido a la constante presentación de quejas por ciudadanas y ciudadanas que informan sobre importante demoras en la resolución de sus solicitudes :

Tramitada la queja se emite resolución en fecha 26 de noviembre de 2015 en el que se llega a las siguientes conclusiones:

La actual gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía ha provocado la pérdida de su finalidad última que, no es otra que la consecución de la inserción socio laboral de sus perceptores, no cumpliendo ni con su función asistencial de dar cobertura a las necesidades básicas de las personas en situación de necesidad.

El Estado a través de la Seguridad Social garantiza a las personas comprendidas en su campo de aplicación, por realizar una actividad profesional contributiva o por cumplir los requisitos exigidos en la modalidad no contributiva, la protección adecuada frente a las contingencias y en las situaciones que se contemplan en la Ley General de la Seguridad Social.

Ante las situaciones de pérdida de ingresos por imposibilidad o pérdida de empleo, es el Sistema de Seguridad Social quien asegura la cobertura a través de las llamadas prestaciones contributivas (prestaciones por incapacidad laboral/ prestaciones por desempleo, etc.).

Dirigido a las personas paradas que han agotado todas las prestaciones y subsidios posibles, el Plan "PREPARA" (estatal), puede conceder seis meses de una prestación de entre 400 y 450 euros/mensuales.

Como ayuda dirigida a personas con una gran dificultad para encontrar trabajo y en situación de necesidad económica (parados de larga duración, emigrantes retornados, víctimas de violencia de género o doméstica, personas con discapacidad) la Renta Activa de Inserción (RAI) gestionada desde el Sistema Público de Empleo. Esta ayuda puede percibirse durante tres años.

Las Pensiones No Contributivas, reguladas en la Ley General de la Seguridad Social, aseguran a todos los ciudadanos/as en situación de jubilación o invalidez y en estado de necesidad, una prestación económica, aunque no se haya cotizado o se haya hecho de forma insuficiente para tener derecho a una Pensión Contributiva.

Las personas que no tienen ingresos, que no han trabajado nunca o que han agotado las prestaciones por desempleo, tanto contributivas como no contributivas, pueden acogerse al Sistema de Rentas Mínimas.

El Sistema de Rentas Mínimas vigente en la Comunitat Valenciana ha sido ordenado a través de la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana.

El acceso a la Renta Garantizada de Ciudanía proporciona, a las personas que se encuentran en situación de pobreza y exclusión, una base imprescindible para la participación en la vida de la Comunidad, para volver a conectar con el mundo del trabajo y para vivir una vida digna.

La Renta Garantizada de Ciudadanía es la última instancia, el único apoyo financiero disponible tanto para las personas que no pueden acceder a un trabajo remunerado

como para aquellas que han trabajado y han agotado las prestaciones a las que tienen derecho.

Según los datos de la Encuesta de Población Activa correspondiente al tercer trimestre de 2015, el nivel de paro en la Comunitat Valenciana se sitúa en el 22,04% (542.600 personas) por encima del nivel nacional (21,18%). El porcentaje de hogares que tienen todos sus miembros activos en paro asciende a un 9,4 % (187.900 hogares) y el número de familias sin ningún tipo de ingreso en la Comunitat Valenciana se situó, en marzo de 2015, en 19.000 familias con hijos menores de 16 años a su cargo.

Estos datos, junto a aquéllos que demuestran la precarización del empleo y el aumento del número de trabajadores y trabajadoras cuyos ingresos no consiguen alejarlos del umbral de la pobreza, hacen que el perfil de usuarios/as de la Renta Garantizada de Ciudadanía haya variado de forma sustancial y que por tanto sea necesario la revisión de los criterios de acceso así como otras cuestiones tales como su cuantía, modalidades, régimen de compatibilidad, etc.

En sus últimos informes, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas cuantifica en 14.000 solicitudes de Renta Garantizada de Ciudadanía las que se encuentran pendientes de resolución.

Si bien el presupuesto asignado anualmente a la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía ha aumentado desde 2011, es evidente que este aumento no ha resultado suficiente como para dar cobertura a las necesidades de las familias valencianas.

La Renta Garantizada de Ciudadanía es una prestación que tiene carácter de derecho subjetivo, por lo que su resolución no puede estar condicionada a las disponibilidades presupuestarias, ni quedar sujetas a " maniobras" que desvirtúan el verdadero sentido de la prestación, como por ejemplo la instrucción de resolver por un mes ayudas que llevaban más de un año sin resolver, argumentando que se hace con el objetivo de "lograr que en los procedimientos de Renta Garantizada de Ciudadanía sea coincidente la fecha de sus efectos económicos con el momento de la evaluación de las condiciones que justifican el derecho a su percepción".

Más injustificable, si cabe, resulta la intención de la entonces Conselleria de Bienestar Social, de reconocer efectos económicos desde la fecha de resolución y no de presentación de la solicitud, intentando evitar, de esta manera, los efectos económicos derivados de una mala práctica (la demora excesiva en la resolución de los expedientes) que supone la vulneración de un derecho subjetivo reconocido a los/as ciudadanos/as.

Esta posición mantenida por el Síndic de Greuges, se ha visto reforzada por la Sentencia núm. 93/2015, de 6 de febrero de 2015, de la Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Quinta, del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana.

La distorsión del sentido último de la Renta Garantizada de Ciudadanía queda claramente reflejada en la renuncia de la propia administración a convocar las Comisiones Mixtas encargadas de elaborar los Planes de Inserción laboral de los/as beneficiarios/as de la prestación, con lo que ésta queda reducida a una "mera prestación

económica" abandonando la posibilidad de apoyar la inserción laboral de los ciudadanos/as a los que se les concedió la prestación.

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 29.1 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1998, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, formulamos los siguientes **RECORDATORIOS Y RECOMENDACIONES** a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

RECORDAR la obligación legal de garantizar la adecuada gestión del programa de Renta Garantizada de Ciudadanía de forma que se asegure el derecho subjetivo que tienen las personas a las que se les reconoce, tanto a percibir una prestación económica que garantice su bienestar personal y familiar como a recibir los apoyos necesarios para su inserción social y laboral.

RECORDAR la obligación legal de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas sin recursos y sus familias, en un momento de dificultades económicas como es el actual. No debe olvidarse, además, la situación de indefensión jurídica que se genera al ciudadano con el incumplimiento de los plazos legalmente establecidos, sobre todo ante los casos de silencio administrativo, como es el que nos ocupa.

RECOMENDAR la ampliación del presupuesto asignado a la línea presupuestaria del programa de Renta Garantizada de Ciudadanía a fin de poder resolver a la mayor celeridad las solicitudes actualmente pendientes.

RECOMENDAR la revisión las condiciones de acceso al programa de RGC (personales, familiares, ingresos mínimos, etc.), adecuándolos al nuevo perfil de usuarios/as.

RECOMENDAR la revisión de las cuantías asignadas a la prestación de la Renta Garantizada de Ciudadanía, atendiendo al coste de la vida y a los ingresos familiares de referencia en la Comunitat Valenciana de forma que realmente se asegure unas condiciones de vida digna. Esta recomendación debe entenderse con especial referencia a las cuantías asignadas por hijo/a y su posible situación de discapacidad.

RECOMENDAR la revisión del régimen de compatibilidad de la prestación de RGC con otro tipo de ingresos que provengan de la percepción de otras prestaciones o del acceso a un puesto de trabajo (trabajo a tiempo parcial/ temporal…), cuando éste no garantice la suficiencia de ingresos mínimos establecidos para el acceso a la Renta Garantizada de Ciudadanía.

RECOMENDAR la reactivación de las Comisiones Mixtas (Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y Conselleria de Economía Sostenible, Sectores productivos, Comercio y Trabajo) que en su ámbito territorial, son las responsables de la elaboración de los Planes de Inserción Laboral de los/as beneficiarios/as de la Renta Garantizada de Ciudadanía.

RECOMENDAR se establezca un proceso de evaluación del programa que permita su adecuación permanente a las nuevas necesidades de los/as ciudadanos/as, activando el funcionamiento de la Comisión de Seguimiento de la Renta Garantizada de Ciudadanía.

RECOMENDAR que al objeto de lograr agilizar la tramitación de las solicitudes, se amplíe el número de entidades locales que actualmente son colaboradoras de la Generalitat para la entrega y distribución a los beneficiarios de fondos públicos en concepto de Renta Garantizada de Ciudadanía.

RECOMENDAR que al objeto de lograr agilizar la tramitación de las solicitudes, se suscriban los convenios previstos en la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana, a fin de que la resolución de las prestaciones sean encomendadas a los/as alcaldes de aquellas entidades locales que sean entidades colaboradoras.

La resolución emitida por el Síndic de Greuges fue remitida (26.11.2015) a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que ha aceptado (28.12.2015) las recomendaciones realizadas, informando de las actuaciones que está llevando a cabo para su cumplimiento.

Queja de oficio nº 13/2014 (expediente nº 1408513), sobre el desahucio de una familia de protección pública por parte de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente (EIGE).

Se tuvo conocimiento que la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente iba a desahuciar a una familia de Almassora (Castellón), integrada por cuatro menores y una anciana discapacitada, por acumular una deuda de 2.800 euros.

Iniciada nuestra investigación, la Conselleria nos informó que no se había efectuado el desahucio y que se les había ofrecido una vivienda en Castellón que cumple con sus necesidades, por lo que acordamos el cierre del expediente.

Queja de oficio nº 14/2014 (expediente nº 1408523), sobre la atención a menores víctimas de trata de seres humanos.

La detección de casos de menores extranjeros que entran en España de manera irregular solos o acompañados de personas adultas que manifiestan ser familiares, pero sin documentación que acredite el parentesco ha centrado la atención de distintas Administraciones Públicas con responsabilidad en la materia.

Esta situación de especial vulnerabilidad de los menores y la sospecha de que, tras la realidad de los mismos, se esconden casos de trata de seres humanos, que afectan tanto a ellos/as como a mujeres (madres y/o acompañantes), hace necesario aumentar la coordinación de las Administraciones Públicas competentes.

Este gravísimo problema no afecta exclusivamente, a las Comunidades Autónomas por las que se detecta la entrada de los mismos, en concreto Andalucía.

Por el contrario se ha detectado que estos menores son trasladados por todo el territorio español, incluso alguno de ellos se conoce que pasa a otros países de la Unión Europea (Francia e Italia).

Los informes y análisis realizados hasta el momento hace evidente la extrema dureza de las situaciones de trata de seres humanos en las que se ven envueltas mujeres y menores de distinto origen (subsahariano, Europa del este, Sudamérica...) que entran en nuestro país de forma irregular víctimas de trata de seres humanos.

La especial complejidad del asunto (jurídico, control de fronteras, asistencial, derechos humanos, trasnacionalidad,...) y la especial vulnerabilidad de las personas afectadas, le hace merecedor del calificativo de "ESCLAVITUD DEL SIGLO XXI".

Según datos facilitados por Organizaciones no gubernamentales que trabajan directamente con las personas afectadas, la Comunitat Valenciana, es un destino preferente utilizado por las redes de trata de seres humanos.

Por este motivo, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana decidió la apertura de una queja de oficio, a fin de conocer la incidencia de este problema en la Comunitat Valenciana, así como los recursos puestos en marcha para su detección y atención, conforme a lo dispuesto en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges.

En el informe emitido, a solicitud de esta Institución, Cruz Roja Española Comunitat Valenciana nos informan de que sólo en el *Proyecto de atención social a mujeres trabajadoras del sexo* desarrollado por esa Institución en la provincia de Alicante durante el año 2013 se atendieron un total de 214 personas de los que se identificaron un total de 28 posibles casos de víctimas de trata de seres humanos alguna de ellas embarazadas o con menores a cargo.

A nivel nacional, Cruz Roja nos informa de que han detectado indicios de trata de seres humanos con fines de explotación sexual en un total de 201 mujeres, acompañadas de 77 menores a cargo, a los que se suman otros 30, por encontrarse 30 de estas mujeres embarazadas.

Al objeto de conocer las actuaciones llevadas a cabo por la Administración Autonómica, se solicita el correspondiente informe a la entonces Conselleria de Bienestar Social y a las Fiscalías de menores de las Audiencias provinciales de la Comunitat Valenciana.

La Conselleria de Bienestar Social, emitió informe inicial, en el que nos aportaba datos numéricos referidos a casos detectados en los años 2013 y 2014 (8 mujeres y 3 menores) susceptibles de ser considerados victimas de trata de seres humanos .El número de menores no acompañados posibles víctimas de trata atendidos en centros de la red de protección a la infancia y adolescencia ascendía a 14 menores en la Comunitat Valenciana.

Los recursos disponibles para su atención son los que configuran la Atención integral a víctimas de explotación sexual, la red de centros de mujer y la red de centros de protección a la infancia y a la adolescencia).

De igual forma la Conselleria de Bienestar Social se nos indicaba que "el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, ha constituido un grupo de trabajo, en el que forman parte las Comunidades Autónomas, con el objetivo de elaborar un protocolo específico relativo a la detección y atención a los menores víctimas de trata"
Por este motivo se solicitó informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas a fin de que indicara si, no obstante esta iniciativa del Ministerio, tenía intención de elaborar un Protocolo específico para la protección de las víctimas de tráfico de seres humanos en la Comunitat Valenciana.

En fecha 11 de diciembre de 2015, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos indica que:

> Una vez el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad apruebe el texto definitivo del Protocolo relativo a la detección y atención a los menores víctimas de explotación de personas, que actualmente se encuentra en proceso de elaboración por un grupo de trabajo constituido en el referido Ministerio, esta Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se sumará al mencionado protocolo para su aplicación en la Comunitat Valenciana.

Queja de oficio nº 15/2014 (expediente nº 1408587), sobre la situación de las familias en riesgo de pobreza.

La prolongada crisis socio económica, cuyo inicio se sitúa en el año 2008, está teniendo como efecto más visible, el aumento de la llamada brecha de la desigualdad. El aumento de las personas y familias situadas en riesgo de pobreza y exclusión social es cada vez mayor. Esta situación afecta especialmente a los grupos de población más vulnerable y muy especialmente a los niños y niñas.

Los efectos que en el desarrollo tanto físico como psicológico, de los/as niños/as, tendrán las consecuencias de la crisis, deberán ser evaluados en un futuro próximo. Los daños físicos que pueden ser provocados por la malnutrición infantil o los daños psicológicos que situaciones como los desahucios pudieran provocar en los niños (inseguridad, temor, estrés prolongado, etc.) preocupan extraordinariamente al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Informes como el publicado en 2014, por Save the Children, sobre la *"Pobreza Infantil y la Exclusión Social en Europa"* hablan de cerca de 27 millones de niños y niñas en riesgo de pobreza o exclusión social en países de Europa.

El citado Informe indica que más del 33% de la población infantil española se encuentra en riesgo de pobreza y exclusión social.

La pobreza y la exclusión social infantil son una cuestión de derechos de los niños y las niñas y deberían abordarse a través de un enfoque de derechos y no sólo desde medidas puntuales, paliativas, más propias de un sistema asistencialista. Según la Convención de las Naciones Unidas (ONU) sobre los Derechos del Niño, firmada y ratificada por España, todos los niños y las niñas tienen derecho a desarrollar completamente su potencial social, emocional, cognitivo y físico, independientemente de las circunstancias de sus familias.

En la Comunitat Valenciana, se han detectado situaciones de riesgo de pobreza y exclusión social, que, entre otras consecuencias, pueden afectar a la alimentación que reciben los niños y niñas, denunciándose que para muchos de ellos, la comida que reciben en los centros escolares, es la única comida diaria que toman en condiciones.
Algunas iniciativas promovidas por colectivos de docentes, padres, sanitarios, ONGs, han visibilizado el problema y han provocado actuaciones de las Administraciones locales y Autonómicas.

La gravedad de la situación, en tanto que afecta a derechos de las familias y de los niños/as de nuestra Comunitat, merece la atención preferente de esta Institución.
Por este motivo se ha procedido a la tramitación de una queja de oficio que unifique toda la información que permita conocer las carencias que sitúan a las familias en situación de precariedad y la respuesta que viene dándose, para la cobertura de las mismas, de las distintas administraciones públicas y entidades sociales.

El objetivo del informe es conocer los datos más relevantes referidos a los indicadores de pobreza y exclusión en la Comunitat Valenciana y las medidas que desde las distintas administraciones públicas se han puesto en funcionamientos para paliarlos.
En la tramitación de la queja se han revisado los informes que al respecto han elaborado entidades de reconocido prestigio como Caritas (Fundación FOESSA), Cruz Roja, Save the Children, UNICEF, EAPN, etc.

De igual manera, desde el Síndic de Greuges se elaboró un cuestionario con el objeto de conocer los problemas que, tanto Equipos Municipales de Servicios Sociales, como ONGs que trabajan en este ámbito, consideran afectan en mayor medida a la población y los programas dispuestos para su atención. En el citado cuestionario se solicita que se indiquen la efectividad de los programas implantados y medidas que serían necesarias adoptar para que la respuesta dada por las administraciones fuera más efectiva.

El Cuestionario elaborado fue remitido a 188 Entidades locales y a las entidades privadas de mayor implantación en al Comunitat valenciana. De las 188 entidades locales a las que se remitió el cuestionario respondieron al mismo 149.

Al objeto de poder analizar y tratar estadísticamente los datos aportados por las entidades públicas y privadas consultadas, se requiere de elaboración de un informe que permita extraer conclusiones de cada una de las cuestiones planteadas.

La elaboración de este análisis, así como la redacción final del informe, ha requerido del apoyo técnico de la Universidad de Alicante, encontrándose en redacción, a fecha de cierre de la presente Memoria.

Queja de oficio nº 16/2014 (expediente nº 1408588), sobre inspección y supervisión de centros de menores.

El Síndic de Greuges procedió a la apertura de queja de oficio referida al cumplimiento de la obligación que la Entidad Pública competente en materia de protección de menores, tiene de realizar el seguimiento y supervisión de centros de acogida de menores con una periodicidad semestral y en algunos casos trimestral.

De la información recabada se extrae como conclusión general, que la entonces Conselleria de Bienestar Social no cumplía de forma sistemática, con su obligación legal de realizar el seguimiento y supervisión de los centros de acogida de menores, con la periodicidad legalmente establecida.

Habiendo asumido las competencias la Coselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (Decreto 7/2015, de 29 de junio, del President de la Generalitat, por el que se determinan las Consellerias en que se organiza la administración de la Generalitat (DOCV 30/06/2015) se realizan a la misma los siguientes recordatorios de obligaciones legales y recomendaciones:

RECUERDA a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la obligación legal, que como entidad pública con competencias en materia de protección de menores, asume de realizar, con periodicidad semestral (en algunos casos trimestral), el seguimiento y supervisión de los centros de protección de menores y RECOMIENDA que establezca la metodología y dotación de personal suficiente para cumplir con la citada obligación legal.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ACEPTA las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges, indicando que el nuevo equipo trabaja para conseguir una mayor dotación de personal así como una nueva organización y procedimiento que hagan viable su cumplimiento.

Queja de oficio nº 17/2014 (expediente nº 1409894), sobre abandono de centros y servicios de atención a personas con discapacidad como consecuencia de la aplicación del copago.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana tuvo conocimiento, por diversas llamadas de familiares de usuarios de los centros de discapacitados del cambio de recurso e incluso abandono del mismo, de personas con discapacidad o enfermedad mental.

El motivo argumentado para que se esté dando este hecho es que la aplicación del Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell, por el que se establece el régimen y las cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de los servicios sociales, implanta un modelo de participación económica en el coste de los servicios (residencias, centros de día, centros ocupacionales, etc.) que da como resultado un coste a sufragar por los usuarios que resulta imposible de asumir.

Atendiendo a la información recabada en la tramitación de la queja se emitió resolución en fecha 15 de enero de 2015, en la que se concluía lo siguiente:
Con carácter general, el Síndic de Greuges viene remarcando en varias de sus Resoluciones que el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) vino a perfeccionar el Sistema de Servicios Sociales completándolo y mejorándolo al reconocer sus prestaciones y servicios como derechos subjetivos.

Por tanto el SAAD debe ser considerado como parte del Sistema de Servicios Sociales que ha sido implantado y desarrollado en nuestra Comunidad Autónoma desde 1985.

La implantación del SAAD en La Comunitat Valenciana parece haber absorbido, tanto desde la perspectiva de modelo como a nivel presupuestario, el Sistema de Servicios Sociales regulado por la Ley 5/1997 de 25 de junio.

Reflejo de esta confusión de paradigma son cuestiones tales como la priorización de acceso a recursos residenciales y/o de convivencia para la atención a personas con discapacidad y enfermedad mental olvidando que estas personas pueden presentar necesidades que no necesariamente generan un estado de dependencia evaluable a partir del actual baremo (véase valoración de dependencia de las personas con enfermedad mental).

Nos enfrentamos a necesidades de tipo asistencial, pero en gran medida a necesidades que tienen que ver con la inserción de las personas afectadas en la comunidad a la que pertenecen.

La participación en el coste del servicio ha seguido la misma dinámica. Si bien es cierto que la aplicación del precio público al sector de la discapacidad quedó suspendido "provisionalmente" desde 1995 marcando una diferencia con la aplicación del precio público en el sector de tercera edad, debería analizarse los motivos que condujeron a esta suspensión y sobre todo a que la misma se prologara en el tiempo de forma tan excesiva.

Lejos de entrar en el análisis de los criterios que deben ser aplicados a la hora de calcular la participación económica en el coste del servicio de las personas con discapacidad beneficiarias de servicios de alojamiento e inserción, y bajo el criterio de homogeneizar los mismos respecto de los sectores afectados (tercera edad y discapacidad, dependientes o no), se han unificado los mismos equiparándolos a los vigentes para las personas dependientes.

Las sentencias del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana declarando nulo de pleno derecho el Decreto 113/2013 de 2 de agosto fueron recurridas en casación ante el Tribunal Supremo por la entonces Conselleria de Bienestar.

Dada la no firmeza de la sentencia, la Conselleria de Bienestar Social siguió aplicando el precio público resuelto a partir del 1 de enero de 2014 por lo que, una vez alcanzada la firmeza de la Sentencia y confirmada la nulidad del Decreto citado, persiste el problema del resarcimiento de las cantidades ilegalmente cobradas a los usuarios de los servicios.

A la fecha del cierre de esta memoria, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no había dado solución al mismo.

Como resultado de la aplicación efectiva de las normas indicadas en el cuerpo de esta Resolución, la Conselleria de Bienestar Social, emitió resolución indidivual en la que se fija la participación económica en el coste del servicio de cada una de las personas beneficiarias (personas con discapacidad) que estaban siendo atendidas en los mismos, siendo efectivo a partir del 1 de enero de 2014.

Tras recibir la resolución indicada la Conselleria de Bienestar Social, nos informa de que se han producido, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 20 de octubre de 2014, **310 bajas por renuncia** de personas discapacitadas que asistían a los distintos tipos de servicios a los que se refiere este informe (Residencias, Centros de día, Centro ocupacional, vivienda tutelada,.....).

De las reuniones mantenidas en esta Institución con distintas Asociaciones y Entidades que gestionan servicios para la atención a personas con discapacidad se ha obtenido información referida a la **desigual aplicación efectiva** de las resoluciones emitidas por la Conselleria de Bienestar Social en las que se establecía la participación económica de los beneficiarios en el coste del servicio.

Por todo ello el Sindic de Greuges RECOMENDÓ a la entonces Conselleria de Bienestar Social, que dejara sin efecto las Resoluciones administrativas por las que se establecía la participación económica de los beneficiarios (personas con discapacidad) en el coste del servicio a partir del 1 de enero de 2014 y hasta el 31 de diciembre de 2014, adoptando las medidas legales oportunas para la compensación de los pagos efectivamente realizados en este concepto por los beneficiarios.

De igual forma y por la especial preocupación que supone para el Síndic de Greuges el que 310 personas con discapacidad se hubieran visto abocadas a abandonar los recursos en los que estaban siendo atendidas, RECOMENDÓ a la citada Conselleria, que procediera al estudio urgente de la situación en la que se encuentran las citadas personas instando a la adopción de las medidas oportunas para garantizar su asistencia integral y su inclusión en la comunidad.

A fecha de cierre de la presente Memoria (31.12.2015), la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, no se había pronunciado respecto a las actuaciones que está pretende realizar para garantizar la atención a las personas con discapacidad afectadas por la aplicación del Decreto 113/2013.

B) QUEJAS INCOADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS

I. EMPLEO PÚBLICO

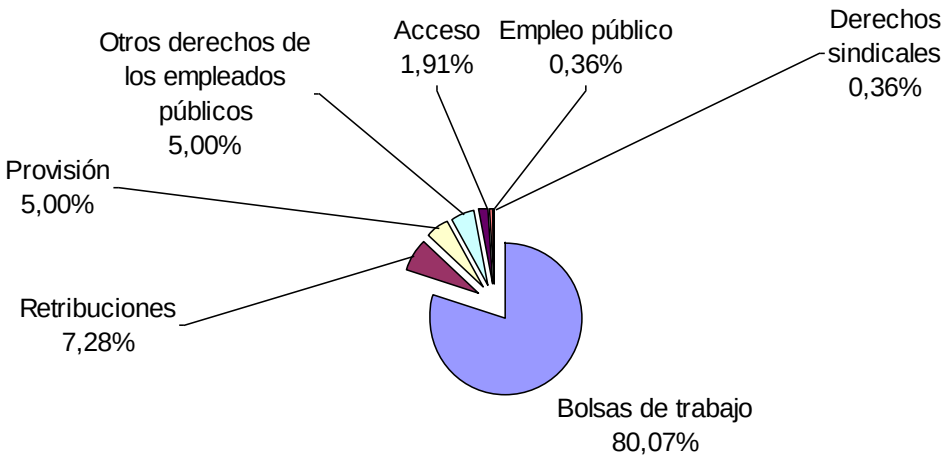
1. Introducción

Durante el año 2015 han tenido entrada en esta Institución un total de 1.099 quejas relativas al empleo público.

La evolución de las quejas en esta materia ha sido la siguiente: en 2009 fueron 125, en 2010 ascendieron a 213 quejas, en 2011 a 222, en 2012 a 224 quejas, en 2013 a 378 y en 2014 a 452.

2. Empleo Público en cifras

Área de Empleo Público	Quejas
Bolsas de trabajo	880
Retribuciones	80
Provisión	55
Otros derechos de los empleados públicos	55
Acceso	21
Empleo público	4
Derechos sindicales	4
Total área de Empleo Público	**1.099**



3. Acceso al empleo público

La demora en la resolución de procesos selectivos ha sido una cuestión que se ha repetido a lo largo del 2015. Así, destacamos la **queja nº 1501635**, en el ámbito de las instituciones sanitarias, y la **queja nº 1500799**, relativa al acceso a los cuerpos de catedráticos de enseñanzas secundarias y catedráticos de escuelas oficiales de idiomas.

La autora de la **queja nº 1501635** denunciaba las demora en la resolución del proceso selectivo de la Agencia Valenciana de Salut del grupo C1 (Administrativo) y C2 (Auxiliar Administrativo) correspondientes a la oferta de empleo público del año 2007.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Recursos Humanos, nos comunicó en fecha 25/03/2015, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) Acusamos recibo de su escrito relativo a la queja n 1501635 interpuesta por Dª (autora de la queja) en relación a la tardanza en la resolución de los procesos selectivos de administrativos y auxiliares administrativos y le comunicamos que, una vez consultados los tribunales de ambas categorías y a la vista de la documentación presentada por los opositores, el plazo estimado para resolver las siguientes fases del proceso serían las siguientes:
>
> En el caso de administrativos, en estos momentos el Tribunal continúa estudiando las reclamaciones presentadas por los opositores a la resolución provisional de la fase de concurso, por lo que, se estima que en el plazo de un mes podría publicarse la resolución definitiva del concurso-oposición.
>
> En el caso de auxiliares administrativos, al ser mayor el volumen de documentación presentada, así como el número de personas que han superado la fase de oposición, se calcula que entre mayo y junio se podría publicar la resolución provisional de la fase de concurso.
>
> Asimismo, por esta Dirección General se ha transmitido a los Tribunales correspondientes la necesidad de agilizar todo el proceso selectivo.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No constando que dicho trámite hubiera sido verificado por la interesada.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

La autora de la queja denunciaba la demora en resolver los procesos selectivos para la cobertura de las plazas de Administrativo (grupo C1) y de Auxiliar Administrativo (grupo C2) de la Agencia Valenciana de Salud por los procedimientos previstos en la normativa de función pública. A continuación exponemos los fundamentos e la sugerencia con la que concluiamos.

La normativa estatal (Estatuto Básico de los Empleados Públicos y el Estatuto Marco del Personal Estatuario de los Servicios de Salud) y la normativa autonómica (Ley de Ordenación y gestión de la Función Pública Valenciana) no establecen el plazo máximo que deba durar un proceso de selección de personal, por lo que se deberá acudir al derecho común administrativo.

Al respecto, la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, señala lo siguiente: los procedimientos administrativos (no cabe duda de que un proceso selectivo lo es) se resolverán y notificarán en el plazo que señale la norma sectorial (como se ha visto no existe), plazo que, en ningún caso, será superior a los seis meses (art. 42.2). En el supuesto de que no exista norma especial al respecto, el plazo máximo será de tres meses (art. 42.3). Así pues, el proceso selectivo ha excedido con creces el plazo máximo de tres meses, que es el que legalmente se le aplicaba.

No obstante, la misma Ley 30/1992 establece una excepción a la regla general del plazo en el art. 42.6, precisamente en procesos de pública concurrencia cuando el número de solicitudes hiciese presumir la imposibilidad de cumplir los plazos; pero antes de aplicar la excepción toma una disposición de carácter material: habilitar los medios personales y materiales que demanden las circunstancias y solamente si éstos se han agotado "excepcionalmente" se dice, podrá ampliarse el plazo.

Los procesos de selección de empleados públicos, al tener que desarrollarse bajo los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, generan una serie de actos administrativos de trámite que los hacen complejos y costosos, tanto para las Administraciones públicas, como para los aspirantes. Esta complejidad es mayor si en los procesos selectivos el número de aspirantes es elevado.

Ahora debemos estudiar la cuestión desde el punto de vista de los aspirantes. Superar un proceso selectivo requiere tres fases: la obtención de los requisitos para participar en la convocatoria, la preparación de las pruebas y el desarrollo de las mismas. La segunda requiere un esfuerzo muy intenso, tanto por la complejidad de las pruebas, como por el nivel de competitividad en función del número de participantes. La fase de desarrollo de las pruebas somete a los candidatos que han hecho el esfuerzo de preparación a tensiones, que, como en el caso que nos ocupa, se ven agravadas por la larga duración del proceso.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 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 artículo 9.3.

A la vista de lo anterior, recomendamos a la Administración sanitaria valenciana que, en situaciones como la analizada, extremase el deber legal de cumplir los plazos legalmente establecidos en los procesos selectivos de personal, así como prever y proveer los medios humanos y materiales necesarios cuando las circunstancias de aquellos, bien por la complejidad del proceso, bien por el número de candidatos a los mismos, pongan de manifiesto la dificultad del cumplimiento de los referidos plazos. Asimismo, y de acuerdo con lo anterior, le sugerimos que, a la mayor brevedad, resuelva los procesos selectivos a que se refería la presente queja.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a traves de la Dirección General de Recursos Humanos, nos comunicó lo siguiente:

> (...) Como bien describe en su escrito, los procesos de selección de empleados públicos, al tener que desarrollarse bajo los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, generan una serie de actos administrativos de trámite que los hacen complejos y costosos, tanto para la Administración como para los aspirantes, siendo esta complejidad mayor cuando en dichos procesos el número de aspirantes es elevado.
>
> Hay que conjugar lo anterior con el hecho del incumplimiento reiterado por parte de los participantes en cuanto a los requisitos que deben reunir los documentos a aportar de acuerdo con la convocatoria. Ejemplo de lo anterior es lo ocurrido en el concurso-oposición para la cobertura de plazas de Administrativos de la Función Administrativa, proceso citado en su escrito. De esta forma, tras requerir la documentación que establece la convocatoria para valorar los méritos de la fase de concurso y una vez constatadas múltiples carencias en la misma, la Administración se ha visto en la obligación de notificar individualmente a 125 de los participantes con el fin de que subsanaran los defectos apreciados, bien por falta de alguno de ellos o de la firma de la autoridad competente, por no figurar las compulsas adecuadas, por no haber realizado la fotocopia de la parte trasera de los mismos, o por otros aspectos que hacen imposible su aceptación. Debemos insistir en que este hecho se repite en cada uno de los procesos, alargando de forma exponencial la duración del mismo, a pesar de que en la resolución por la cual se solicita la entrega de documentación se detalla de forma pormenorizada la relación de documentos necesarios.
>
> No obstante lo anterior, a través de la experiencia adquirida en los últimos años se ha comprobado que es primordial y necesario dotar de mayor agilidad a los procesos de selección y provisión del personal de las instituciones sanitarias dependientes de la Conselleria de Sanidad, pues debido al gran volumen de participantes, tanto en **los** procesos selectivos como en la mayoría de los concursos de traslados, a la escasa asiduidad con la que se convocan dichos procesos y a la constante judicialización de los mismos, se alargan y demoran en exceso. Para ello se está trabajando en la elaboración de un nuevo Decreto de Selección y Provisión, cuyo borrador definitivo ya ha sido visto por las organizaciones sindicales, en la mejora y simplificación de los haremos, en Ja modernización de los medios, con la presentación telemática de instancias y documentos, así como en evitar la aportación por parte de los interesados de la documentación obrante en poder de la Administración.
>
> El Decreto 7/2003, de 28 de enero, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueba el Reglamento de selección y provisión de plazas de personal estatutario al servicio de instituciones sanitarias de la Generalitat constituye la norma de aplicación en el ámbito competencial de la Comunitat Valenciana respecto a esta materia.
>
> A la vista del tiempo transcurrido desde su aprobación, que ha hecho patente la necesidad de revisión de algunos aspectos en él contemplados, y considerando la publicación de normas estatales posteriores que modifican contenidos recogidos en dicho Decreto, principalmente la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud y la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado

Público, se ha hecho precisa una adaptación de su articulado a la realidad y regulación actuales.

El propio Estatuto Marco, en su artículo 29.2, establece que la "provisión de plazas del personal estatutario se realizará por los sistemas de selección de personal, de promoción interna y de movilidad, así como el reingreso al servicio activo en los supuestos y mediante el procedimiento que en cada servicio de salud se establezcan". En ese sentido, la Ley contiene reiteradas remisiones a los procedimientos, criterios, regulaciones y supuestos que se establezcan en cada servicio de salud.

Dicho Decreto fue desarrollado por diversas Órdenes del Conseller de Sanidad que regulan los haremos que son de aplicación a los concursos para la provisión de las Jefaturas de Servicio y Sección asistencial, a los concursos de traslados y a los concursos-oposición, haremos que se tiene intención de modificar en determinados aspectos, tras la experiencia de los últimos procesos (con las sugerencias de los distintos Tribunales y Comisiones de Valoración) con el fin de adaptarlos a las nuevas necesidades, así como de simplificarlos en algunos apartados que hacen imposible la agilización de los procesos.

Así mismo, además de adecuar la normativa reglamentaria anteriormente citada, tanto a la norma básica estatal como a las nuevas necesidades, se hace necesario adaptar los procesos de selección y provisión del personal sanitario a la demanda del ciudadano (ciudadano opositor o ciudadano trabajador de la sanidad pública) que demanda una rápida resolución en los procedimientos, a los que resulta conveniente dotar de una mayor agilidad. Por ello se está trabajando en facilitar el acceso electrónico a los procesos. Ya no se demanda por los ciudadanos solamente una Administración que cumpla la ley sino una Administración a su servicio. Para ello reclaman no tener que aportar datos que ya obren en poder de la Administración tal y como establece tanto la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común como la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

En determinadas categorías, los últimos procesos selectivos han sido especialmente masivos, lo que ha obligado a descentralizar la ejecución de las pruebas selectivas en las tres provincias, así como a la realización de múltiples contratos con las Universidades. En el cuadro anexo puede comprobarse la diferencia de tiempo en más de un año en la resolución de algunos procesos, en virtud de la cantidad de aspirantes presentados. En referencia a las categorías citadas en su escrito, los aspirantes admitidos en la categoría de Administrativo fueron 10.191, en el concurso-oposición de Auxiliar Administrativo 28.500 y en el de Celador, 35.486 participantes.

OPE 2007	Plazas	Instancias.	Toma posesión DOCV
Fisioterapeuta	40	2488	16-04-15
Matrona	60	595	01-04-15
Trabajador/a Social	30	1548	19-09-14
Técnico de Gestión de la Función Administrativa	20	2282	02-12-14
Higienista Dental	7	563	17-07-14

T. Esp. Anatomía Patológica	10	372	29-05-14
T. Esp. Laboratorio	80	3155	31-03-15
T. Esp. Radiodiagnóstico	70	1737	03-06-15
T. Esp. Radioterapia	10	362	12-09-14
Administrativo de la Función Administrativa	40	10191	junio
Aux. Administrativo de la Función Administrativa	200	28500	
Celador	200	35486	
Aux. Enfermería	500	17615	

Por ello se está trabajando en un programa que permita aprovechar las valoraciones de los expedientes presentados por los participantes para, en la medida de lo posible, ser aplicadas en futuros procesos, así como en obtener información de los méritos directamente del programa informático (CIRO) constituido por el Registro del Personal Sanitario de la Generalitat valenciana. Ello evitaría que los aspirantes deban presentar determinada documentación, posibilitaría un tratamiento informático de la misma, lo que conllevaría una mayor agilidad, un ahorro de trámites y de papel. Igualmente evitaría, en algunos casos, el aporte incorrecto de determinada documentación así como su posible falsificación, circunstancia que en alguna ocasión se ha detectado.

Uno de los objetivos de esta Administración es que los datos objetivos que pueden ser valorados, aplicando los criterios tanto de la convocatoria como de las órdenes de baremo, puedan ser calculados de forma automática (servicios prestados, expediente académico...), produciendo así la reducción de plazos en la ejecución de los procesos, lo que descargaría a los Tribunales y Comisiones de Valoración de la tarea de valorar datos que ya están grabados en el registro correspondiente, con lo cual no intervendría ninguna clase de interpretación subjetiva en su valoración.

En cuanto a los procesos de las categorías citadas en su escrito, se prevé su resolución próxima, publicándose los listados provisionales del concurso-oposición, en los que figura tanto la puntuación de la fase de oposición como la de la fase de concurso el día 19 de junio en la categoría de Auxiliar Administrativo y la última semana de junio en la categoría de Celador. Por lo que respecta a Administrativo de la Función Administrativa, se procederá a su nombramiento y adjudicación de plaza durante el mes de junio.

Por todo lo anterior, podemos concluir que es aceptada la sugerencia propuesta en su escrito, siendo uno de los objetivos principales de esta Administración la agilización del desarrollo y gestión de los concursos de traslados y de los procesos selectivos, principalmente mediante la herramienta constituida por un nuevo Decreto de Selección y Provisión y los nuevos baremos de méritos aplicables a dichos procesos.

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

Por otro lado, **la demora en la resolución del procedimiento de acceso a los cuerpos de catedráticos** de enseñanzas secundarias y catedráticos de escuelas oficiales de idiomas convocado por Orden de la Conselleria de Educación de 22 de diciembre de 2009 fue objeto de estudio en la **queja nº 1500799**.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Educación, Cultura y Deportes que, a través del Director General de Centros y Personal Docente, nos comunicó en fecha 25/02/2015, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) Por Orden de 22 de diciembre de 2009, de la Conselleria de Educación, se convocó procedimiento de acceso a los cuerpos de catedráticos de Enseñanza Secundaria y catedráticos de Escuelas Oficiales de Idiomas, siendo la primera convocatoria de acceso a estos cuerpos, a causa de la reestructuración producida en estos cuerpos por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).
>
> El plazo para la presentación de solicitudes finalizó el 12 de febrero de 2010, haciendo los participantes entrega de toda la documentación, la cual hubo que clasificar y ordenar en las diferentes Direcciones Territoriales, teniendo en cuenta que fueron 4.894 las instancias recibidas y que cada interesado presentó una gran cantidad de información documentada en distintos proyectos, publicaciones, programaciones, etc, todos ellos de considerable volumen.
>
> Paralelamente, la Inspectora General dicta una Instrucción el 10 de noviembre de 2010, relativa a la puesta en marcha de la Evaluación Docente que debe llevarse a cabo por vez primera en esta Administración. Para ello se nombra a una comisión que queda encargada de organizar y desarrollar mediante la confección de cuestionarios de evaluación, el desarrollo de entrevistas, indicadores de evaluación, etc.
>
> Por Resolución de 11 de enero de 2011 se nombra el tribunal que debe juzgar la prueba previa de conocimiento de los idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana, teniendo lugar las pruebas el 26 de enero de 2011.
>
> Encontrándose el procedimiento en esta situación, y debido a las circunstancias coyunturales, tanto económicas como políticas, el equipo directivo hubo de plantearse si continuar o no con este procedimiento, dado el incremento de gasto que supondría la ejecución del mismo. Puesto que la voluntad de la Administración seguía siendo la de proseguir con el procedimiento, sobre todo por la expectativa de derechos que la convocatoria del mismo había creado, hubo que buscar distintas vías para poder llevar el mismo a buen término, demorándose su tramitación durante un año.
>
> Finalmente, haciendo un esfuerzo de gestión de plantillas, se retoma la tramitación mediante la Resolución de 30 de enero de 2012, de la Subsecretaría de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo (DOCV n° 6712, de 13 de febrero), por la que se abre plazo de audiencia a los participantes en el proceso, en relación con las listas definitivas de admitidos y excluidos, precisamente para no crearles indefensión por el tiempo transcurrido.

El 27 de abril de 2012 se realiza el sorteo público para la designación de los vocales que han de formar parte de los tribunales que deben juzgar el procedimiento.

Por Resolución de 31 de mayo de 2012 quedan nombrados los tribunales (DOCV n° 6792, de 8 de mayo), y desde ese momento comienzan su labor de baremación de los documentos justificativos de los méritos aportados por los aspirantes.

El 22 de noviembre se publica en la Web de la Conselleria de Educación, Formación y Empleo un primer listado de puntuaciones obtenidas a falta de añadir los resultados de la evaluación docente de aquellos aspirantes que lo solicitaron. Este listado tenía como finalidad que los aspirantes pudieran determinar sus posibilidades en el procedimiento, obteniendo la posibilidad de renunciar a ser evaluados por la Inspección Educativa, puesto que un total de 2.800 aspirantes habían solicitado ser evaluados, con la intención de poder agilizar el procedimiento. De estas renuncias se redujo el número de evaluaciones a efectuar en casi un 60 por ciento, por lo que el proceso podría agilizarse considerablemente.

Desde esta fecha, la Inspección Educativa estuvo realizando la Evaluación Docente de aquellos aspirantes que la habían solicitado y que no habían renunciado a ella, proceso que se dilató en el tiempo por ser un proceso laborioso y complejo, donde se hace necesaria una observación directa en el aula, y la participación del equipo directivo del centro, además del interesado. Finalizada esta evaluación, se publican los resultados provisionales el 22 de junio de 2014, y los definitivos el 16 de julio, publicando el día 22 de julio el listado de aspirantes seleccionados y emplazándoles para la presentación de la documentación justificativa de los requisitos para ser nombrados funcionarios de carrera.

Los 500 aspirantes seleccionados presentaron su documentación durante el mes de agosto, por lo que a principios de septiembre se comenzó la revisión de la misma. Sin embargo, dada la gran cantidad de deficiencias encontradas en la presentación de dicha documentación, por causa de la compulsa de documentos por órganos o funcionarios no capacitados para ello, falta de presentación de algún documento, o presentación deficiente, fue necesario notificar a la gran mayoría de los interesados para que subsanaran los errores de presentación, verificando, al mismo tiempo, que un número de ellos no cumplía con alguno de los requisitos exigidos por la convocatoria, por lo que, con estos aspirantes seleccionados hubo que incoar un expediente de exclusión del procedimiento, por no poder ser nombrados funcionarios de carrera del cuerpo de catedráticos, con los plazos de requerimientos, alegaciones y notificaciones que ello conlleva.

Dado que fueron 23 los aspirantes que fueron excluidos mediante este procedimiento, la Administración consideró la posibilidad, por no prohibirlo la normativa vigente, de incluir a los que correspondería resultar seleccionados por estricto orden de puntuación de la baremación definitiva de méritos, con la única intención de que no resultasen desiertas dichas plazas.

Así pues, el 17 de diciembre de 2014 se publicó en la Web la lista de los aspirantes que resultaron seleccionados por el acto de exclusión,

> emplazándoles, únicamente a estos nuevos seleccionados, a presentar la documentación justificativa de los requisitos exigidos en la convocatoria.
>
> A estos nuevos seleccionados se les pidió personalmente, a través de llamadas telefónicas, que presentasen la documentación lo antes posible, pero hubo quienes hicieron uso de todo el plazo reglamentario y, además, otra vez, se presentó documentación que no se ajustaba con lo requerido por la convocatoria, de modo que, de nuevo, se ha hecho necesario acudir a un procedimiento de exclusión.
>
> En estos momentos, el cierre de expediente es inminente, con lo que se dará por finalizado un procedimiento de por sí complejo, que ha sufrido diferentes vicisitudes, ya por la coyuntura del momento, ya por los defectos de forma en la presentación de la documentación .

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No constando que dicho trámite hubiera sido verificado por el interesado.

A la vista de lo informado por la Administración (en concreto en su último párrafo) y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, solicitamos de la Administración educativa que nos precisase en qué situación se encontraba el procedimiento de acceso a cátedra de enseñanza secundaria, convocado por Orden de 22 de diciembre de 2009, de la Conselleria de Educación.

En su segundo informe de fecha 6/05/2015 la Dirección General de Centros y Personal Docente nos comunicó lo siguiente:

> (...) En fecha 25 de febrero de 2015, el Juzgado de lo Contencioso Administrativo n° 10 de Valencia ha dictado auto de adopción parcial de medida cautelar del art. 131, dimanante del procedimiento abreviado 6/2015, interesado por D. (...), y que en fecha 7 de abril de 2015 el mismo Juzgado ha dictado la misma medida cautelar, dimanante del procedimiento abreviado 1/2015, interesado por D. (...), ambos acordando la suspensión provisional de sendas resoluciones de 27 de noviembre de 2014, del director general de Centros y Personal Docente, por las que se resolvía la no procedencia del nombramiento como funcionarios de carrera del cuerpo de catedráticos de Enseñanza Secundaria de los demandantes, por no acreditar el requisito exigido en la base 2.1.c) de la Orden de 22 de diciembre de 2009, de la Conselleria de Educación, relativo al título académico requerido, quedando anuladas todas sus actuaciones en el proceso selectivo convocado por dicha orden.
>
> Asimismo, en fecha 7 de abril el mismo Juzgado de lo Contencioso Administrativo ha dictado auto en el que dispone ampliar la medida cautelar adoptada en los autos referidos anteriormente, acordando la suspensión provisional de la resolución de 24 de febrero de 2015, del director general de Centros y Personal Docente, por la que se aprueba el expediente del proceso de acceso a los cuerpos de catedráticos de Enseñanza Secundaria y catedráticos de escuelas oficiales de idiomas, convocados por Orden de 22 de diciembre de 2009, de la Conselleria de Educación.
>
> Por todo ello, esta Administración educativa ha procedido a mantener la suspensión provisional del expediente, a falta del nombramiento como

> funcionarios de carrera por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de los aspirantes seleccionados, en tanto no se levante dicha medida cautelar.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja, quien efectúo alegaciones en fechas 28/05/15 y 18/06/15.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, de lo actuado se desprendía que el Juzgado de lo contencioso administrativo nº 10 de Valencia instruye dos procedimientos abreviados en relación al proceso selectivo, convocado por la Orden de la Conselleria de Educación de fecha 22/12/2009.

A la vista de lo anterior, resultaba constatable que existían actuaciones judiciales por los mismos hechos motivo de este expediente de queja. En este sentido, dispone el artículo 17.2 de la Ley 11/88, por la que nos regimos, que el Síndic de Greuges:

> No entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución administrativa o judicial definitiva y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada denuncia, querella criminal o demanda ante los Tribunales Ordinarios sobre los mismos hechos.

En consecuencia**, comunicamos al autor de la queja y a la Administración educativa que se resolvía suspender la tramitación de la presente queja en relación a este punto**. Tal limitación legal radicaba en el imprescindible respeto a la independencia del Poder Judicial, consagrada constitucionalmente, que obliga a que ningún otro poder o autoridad distinta de los órganos judiciales pueda pronunciarse sobre los asuntos sometidos a los mismos.

Al tiempo, les informamos que, una vez recayese resolución jurisdiccional definitiva en las actuaciones judiciales en curso, si consideraban que concurría alguna circunstancia que aconsejase la intervención de esta Institución de nuevo podría plantearnos el asunto.

No obstante lo anterior, el autor de la queja denunciaba la demora en resolver los procesos selectivos para acceder a los cuerpos de Catedráticos de Enseñanza Secundaria y Escuela Oficial de Idiomas en el ámbito de la gestión de la Administración Educativa Valenciana.

Sobre esta cuestión, sugerimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes que, en situaciones como la analizada, extremase el deber legal de cumplir los plazos legalmente establecidos en los procesos selectivos de personal, así como prever y proveer los medios humanos y materiales necesarios cuando las circunstancias de aquellos, bien por la complejidad del proceso, bien por el número de candidatos a los mismos, pongan de manifiesto la dificultad del cumplimiento de los referidos plazos.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes, a través del Director General de Centros y Personal Docente, nos comunicó el 9/9/2015 :

> En respuesta a su recomendación sobre la situación analizada en el expediente de referencia, sobre la necesidad de extremar el deber legal de cumplir los plazos legalmente establecidos en los procesos selectivos de personal, se acepta de buen grado su sugerencia de la necesidad que supone prever y proveer de medios humanos y materiales necesarios cuando las circunstancias de los procedimientos, bien por complejidad del proceso, bien por el número de candidatos a los mismos, pongan de manifiesto la dificultad del cumplimiento de los referidos plazos. Este órgano se manifiesta de acuerdo con dicha recomendación, y eleva la propuesta de ampliación de medios a las instancias competentes.

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

4. Bolsas de trabajo: empleo público temporal

Han sido muy numerosas las quejas sobre la situación del personal temporal, tanto los funcionarios interinos como los contratados laborales. Por ese motivo y para una mejor comprensión, dividimos este epígrafe en cuatro apartados, distinguiendo entre los siguientes colectivos de Administraciones publicas: la Administración general de La Generalitat, la Administración sanitaria, la Administración educativa y por último, la Administración universitaria.

4.1 Bolsa de trabajo de discapacitados intelectuales de la Administración General de La Generalitat.

El autor de la **queja nº 1501467** en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) entre el año 2008 y 2009 la Generalitat sacó unas oposiciones para discapacitados psíquicos, conocida como oposición 47/08 (...) el primer examen se realizó el 20/02/2010 y (...) el día 13 de abril de 2010 fui a Valencia a hacer la lectura del tema que hice en el examen (...) en mayo 2010 salió la lista de los aprobados tanto en Alicante, Castellón y Valencia pero no era la oficial. La oficial salió el día 19 de octubre de 2010 con las 15 personas y sus destinos. Yo por muy poco no entré, la puntuación mía es de 79,07 (...) pasaron dos años y el día 10 de diciembre de 2012 la Generalitat Valenciana sacó la bolsa de trabajo de la convocatoria 47/08, grupo de discapacitados intelectuales (...) a pesar de ser el número 1 en la lista de la citada bolsa de trabajo y haber transcurrido más de 25 meses desde su constitución, nunca le habían llamado para trabajar (...).

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, que nos comunicó en fecha 10/03/2015, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) PRIMERO. D. (autor de la queja), se encuentra activado en la bolsa de grupo E, sector administración general, turno de discapacitados intelectuales (Convocatoria 47/08) de la provincia de Alicante, ocupando por orden de puntuación el puesto número 1, con una puntuación de 79,07.
>
> SEGUNDO. Que, en la resolución de constitución de la citada bolsa, de 30 de noviembre de 2012 de la Dirección General de Recursos Humanos, en su

> resuelvo primero establece que la bolsa se constituye "a fin de que, cuando las necesidades del servicio lo requieran, puedan proveerse provisionalmente los puestos de trabajo que, por sus características y según su clasificación, fueron objeto de las pruebas selectivas convocadas por Orden de 4 de mayo de 2009, Turno de discapacitados intelectuales (Convocatoria 47/08)".
>
> TERCERO. Que, desde la constitución de la bolsa hasta la fecha, no se ha recibido en el Servicio de Selección de Personal y Provisión de Puestos de Trabajo solicitud de cobertura de puestos de estas características que requieran el uso de la bolsa de discapacitados intelectuales en la que se encuentra el Sr. (autor de la queja).

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No constando que dicho trámite hubiera sido verificado por el interesado.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, a continuación exponemos los fundamentos de la recomendación y sugerencia con las que concluíamos.

Con carácter previo, informamos que la institución del Síndic de Greuges, desde su puesta en funcionamiento, ha sido especialmente sensible con las cuestiones que afectan al Empleo Público de las personas que padecen una discapacidad. En este sentido, resaltábamos la queja de oficio nº 24/2003, relativa a la promoción de empleo de personas con discapacidad en el ámbito de las Administraciones Públicas (puede consultar su contenido en nuestra página Web).

A nivel internacional, debemos partir de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad de Naciones Unidas de 13/02/2006 (instrumento de ratificación publicado en el BOE, nº 96 de 21/04/2008) que establece en su artículo 4 letra a) como una de las obligaciones generales de los Estados la de adoptar las medidas legislativas, administrativas y de otra índole que crean pertinentes para hacer efectivos los derechos que reconoce la Convención. Entre estos derechos figura en su artículo 27, letra g), el "emplear a personas con discapacidad en el sector público".

En el ámbito de la Unión Europea, destacar la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, que también tenía entre sus destinatarios a las personas con discapacidad y disponía medidas contra la discriminación y garantizaba la igualdad efectiva de oportunidades.

Por otro lado, la Constitución Española de 1978, en su artículo 49, prevé que los poderes públicos amparen especialmente a los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos realizando una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración.

Por último, el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana establece en su artículo 10 que la actuación de la Generalitat se centrará, primordialmente, en determinados ámbitos, entre los que nombra la no discriminación y los derechos de las personas con discapacidad a la integración y a la accesibilidad universal en cualquier ámbito de la vida pública. Además, en su artículo 13, añade que la Generalitat procurará

su integración por medio de una política de igualdad de oportunidad mediante medidas de acción positiva.

En cumplimiento de los mandatos constitucional y estatutario, tanto la Ley estatal 7/2007, de 12 de abril, Estatuto Básico del Empleado Público (EBEP), como la Ley valenciana 10/2010, de 9 de julio, de la Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, se refieren al acceso al empleo público de las personas con discapacidad.

Así, el artículo 59 del EBEP dispone:

> 1. En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad, considerando como tales las definidas en el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, siempre que superen los procesos selectivos y acrediten su discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas, de modo que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales en cada Administración Pública.
>
> La reserva del mínimo del siete por ciento se realizará de manera que, al menos, el dos por ciento de las plazas ofertadas lo sea para ser cubiertas por personas que acrediten discapacidad intelectual y el resto de las plazas ofertadas lo sea para personas que acrediten cualquier otro tipo de discapacidad.
>
> 2. Cada Administración Pública adoptará las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en el proceso selectivo y, una vez superado dicho proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad.

Por su parte, la Ley valenciana 10/2010 establece en su artículo 55 lo siguiente:

> 1. En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al siete por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con un grado de discapacidad igual o superior al treinta y tres por ciento, de modo que, al menos, se alcance el dos por cien de los efectivos totales.
>
> 2. A tal efecto, las personas con discapacidad podrán participar en los procedimientos selectivos en igualdad de condiciones que el resto de las y los aspirantes, siempre y cuando puedan acreditar el grado de discapacidad, así como la compatibilidad con el desempeño de las funciones y tareas genéricas consustanciales a las mismas.
>
> 3. La administración, cuando sea necesario, adoptará medidas adecuadas en el procedimiento selectivo que garanticen la participación de las y los aspirantes con discapacidades en condiciones de igualdad mediante las adaptaciones y ajustes razonables de tiempo y medios, pudiéndose prever en las ofertas de empleo público convocatorias independientes de procedimientos selectivos para el acceso de personas con discapacidad, con pruebas selectivas específicas que se adapten a las discapacidades concretas de las y los aspirantes. Una vez superado el mismo, se llevarán a cabo las adaptaciones en el puesto de trabajo que se requieran y, en su caso,

> formación práctica tutorizada, con la finalidad de hacer efectivo el desempeño del mismo.

De lo anterior, se desprende el interés a distintos niveles (internacional, europeo, nacional y autonómico) de garantizar, a través de medidas y acciones de índole legislativo, el derecho de acceso al empleo público de las personas con discapacidad. No obstante y en relación a la presente queja, entendemos que, a nivel de organización administrativa, el derecho a emplear a personas con discapacidad está lejos de una plasmación real y efectiva.

Efectivamente, del informe de la Administración se deducía que la Bolsa de Trabajo de personas con discapacidad intelectual, que la Conselleria constituyó el 30/11/2012 tras resolverse el proceso selectivo 47/2008, "no ha recibido solicitudes de cobertura de puestos de estas características". De acuerdo con lo anterior, la Bolsa de Trabajo de Personas con Discapacidad Intelectual lleva más de dos años y medio sin ser operativa, toda vez que las distintas unidades u órganos administrativos de la Administración pública no han demandado puestos de estas características.

En este sentido, consideramos necesario que los poderes públicos adopten medidas de acción positiva que, no sólo garanticen la igualdad en el acceso al empleo público de las personas con discapacidad, sino que se encaminen a eliminar todos los obstáculos que dificulten la integración real a la función pública valenciana de las personas con discapacidad. Entendemos que la cobertura de plazas vacantes a través de personal interino que forme parte de la Bolsa de Trabajo de Personas con Discapacidad (en este caso Discapacidad Intelectual) es una medida de acción positiva para la integración de este colectivo en el sector público.

A la vista de todo lo anterior, recomendamos a la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas que adoptase las medidas necesarias que permitiesen hacer efectivo el derecho de las personas con discapacidad a integrarse en la función pública valenciana. En este sentido, le sugeríamos que, a la mayor brevedad posible, ponga en funcionamiento la Bolsa de Trabajo de Personas con Discapacidad Intelectual.

La Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas nos comunicó en fecha 1/10/2015 lo siguiente:

> En relación a la recomendación del Sindic de Greuges de la Comunitat Valencianas sobre la queja 1501467 promovida por D.(autor de la queja), integrante de la Bolsa de Grupo E, sector administración general, turno de discapacitados intelectuales (Convocatoria 47/08), informar como ya se indicó en el escrito de fecha 27 de febrero de 2015, que desde que fue constituida la Bolsa de Empleo Temporal de Discapacitados Intelectuales no se ha recibido en el Servicio de Selección de Personal y Provisión de Puestos de Trabajo solicitud de cobertura de puestos de estas características.
>
> Para poder poner en funcionamiento la Bolsa de Trabajo de Personas con Discapacidad Intelectual como sugiere el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, es necesario que existan previamente puestos vacantes que puedan dar lugar al nombramiento de funcionarios interinos. Así lo establece expresamente la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordeanción y Gestión de la Función Pública Valenciana en el artículo 16, y el artículo 4

de la Orden de 17 de enero de 2006, de la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Públicas, sobre regulación de bolsas de empleo temporal para proveer provisionalmente puestos de trabajo de la administración del Gobierno Valenciano.

Con el objeto de hacer efectivas las bolsas de empleo temporal derivadas de convocatorias específicas para personal con discapacidad intelectual, superando los problemas que existen en la actualidad, en el texto del nuevo Decreto de Selección y Provisión, elaborado en la Dirección General de Función Pública y que se estaba negociando con los representantes sindicales, se incluyen las siguientes medidas:

A) La incorporación de un apartado en el artículo relativo a Bolsas de empleo temporal, con la siguiente redacción:

Como resultado de las convocatorias específicas para personal con discapacidad intelectual, se constituirán bolsas específicas para la cobertura con carácter temporal de los puestos reservados para ser desempeñados preferentemente por personas con este tipo de discapacidad. Estas bolsas se regirán por unas bases diferenciadas y adaptadas a sus circunstancias.

B) La modificación, mediante una Disposición Final, del artículo 18 del Decreto 56/2013, de 3 de mayo, del Consell, por el que se establecen los criterios generales para la clasificación de los puestos de trabajo, y el procedimiento de elaboración y aprobación de las relaciones de puestos de trabajo de la Administración de la Generalitat, añadiendo un punto 4 con la siguiente redacción:

Para garantizar el acceso al empleo público de las personas con discapacidad intelectual y su promoción profesional, se podrán reservar determinados puestos de trabajo para ser provistos preferentemente por personas con este tipo de discapacidad, identificándose dicha reserva en la clasificación del puesto. A estos efectos, en aquellos centros de destino en los que haya más de 10 puestos de trabajo de una determinada agrupación profesional funcionarial o grupo profesional, deberá reservarse al menos un 10% de los mismos para ser provistos preferentemente por personal con discapacidad intelectual.

Por parte de este centro directivo se dará el impulso necesario para la modificación de la normativa vigente en el sentido indicado, sentido que coincide con la recomendación hecha por el Síndic de Greuges.

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

4.2 Bolsa de trabajo de instituciones sanitarias. Reconocimiento de los servicios prestados en instituciones sociosanitarias.

La autora de la **queja nº 1408268** en su escrito inicial, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

(...) se encontraba inscrita en la Bolsa de Trabajo de la Conselleria de Sanidad "(...) y ello con la finalidad de acceder a un puesto de trabajo acorde a mi titulación profesional (Enfermera)" (...) se encontraba trabajando por

adscripción provisional en un puesto de carácter público para la Consellería de Bienestar Social, desde el día 12 de noviembre de 2012, siendo el puesto de ATS (Enfermería), con las mismas características que cualquier plaza de dicha categoría de la Consellería de Sanidad. Que aún no siendo dependiente de la misma Consellería, sí lo es referente a la Administración Pública de que todas ellas dependen que es la Generalitat Valenciana (...) Debe tenerse en cuenta que vengo realizando como se indica, funciones propias de Enfermería en la Residencia de Personas Mayores Dependientes de "La Florida" en Alicante, como así acredito documentalmente; y es de resaltar que estamos hablando de un puesto de naturaleza pública dependiente de un organismo de la Generalitat Valenciana, es decir, que ocupo, en idénticas condiciones, plaza de enfermería para la misma Administración que cualquier otra enfermera que tenga dicho cometido en la Agencia Valencia de Salud" (...) siendo las dos dependientes de la Generalitat Valenciana, siendo las características y funciones desempeñadas por este puesto de trabajo equiparables, por no decir prácticamente iguales, independientemente de la consellería que se haga cargo del puesto. Las consideraciones a nivel de baremación del tiempo trabajado, a la hora de presentar candidatura a una consellería u otra no pueden ser diferentes (...) que la anterior situación (...) de no considerar el tiempo trabajado en otras Consellerías solo sucede en la Consellería de Sanidad. Dándose la circunstancia inversa, en las bolsas de trabajo de la Consellería de Bienestar Social y Consellería de Justicia y Administraciones Públicas de la Generalitat Valenciana, en sus órdenes a continuación mencionadas, el tiempo trabajado para la Consellería de Sanidad, en igual categoría, es baremado y tomado en consideración a efectos de puntuación (...) pese a llevar trabajados 36 meses como enfermera en la Consellería de Bienestar Social, si quisiera optar para un puesto en la Consellería de Sanidad esos meses de experiencia profesional como enfermera, computarían como 0. Pero si un administrativo que ha trabajado 36 meses en la consellería de sanidad, posee el título de enfermería su experiencia solo como administrativo en Sanidad (personal no sanitario), le computaría 0,15 x 36 meses = 5,4 puntos. No teniendo ninguna experiencia profesional como enfermero. Se ve claramente en este ejemplo, como tiene más peso la pertenencia a la institución, Consellería de Sanidad, que la experiencia profesional demostrable».

(...) la Orden de 4/02/2005, de la Consellería de Bienestar Social (DOGV núm. 4945), por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores (...) se trata de Residencias para Personas Mayores Dependientes (Centros socio-sanitarios), artículo 32, que precisan de cuidados propios de Enfermería, y en este sentido es de invocar la Ley 44/2003, de ordenación de las profesiones sanitarias, en cuanto a los cometidos y funciones, que son exactamente los mismos para el personal de Enfermería sea cual fuere el centro o lugar donde se desarrolle (...). Dentro de la Cartera de Servicios que obligatoriamente deben poseer estos centros, según la citada Orden, se encuentra la atención sanitaria, los cuidados básicos, la atención médica, la necesidad de disponer de personal titulado para el diagnóstico y tratamiento (es decir, médicos y enfermeros) y concretamente en el artículo 46.4.3 se refiere expresamente a la "Atención de Enfermería" (...) Y como vemos en el artículo 50, se establece como "Plantilla de Personal Sanitario" el Enfermero/a, que como se puede leer, deberá estar presencialmente las 24 horas del día en caso de Residencias de Alta Dependencia, como es el caso que nos ocupa.

> Se formula queja frente a la normativa actual de la Bolsa de Trabajo de la Consellería de Sanidad, procediendo a examinar dicha norma por considerarla contraria a los principios de valoración de capacidad y méritos, así como generadora de discriminación por los motivos alegados, lo que conllevaría a posible inconstitucionalidad, e ir en contra de la normativa propia de órganos dependientes de la Generalitat Valenciana; y en definitiva suplicando, que tanto a la compareciente, como a cualquier otra persona en idéntica situación, nos sean reconocidos nuestros méritos profesionales.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Recursos Humanos, nos comunicó en fecha 30/07/2014, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) El artículo 10 de la Orden de 5 de octubre de 2009, de la Conselleria de Sanidad, por la que se regula el procedimiento para la cobertura temporal de plazas del personal al que le resulta de aplicación del decreto 71/1989, de 15 de mayo, del Consell de la Generalitat, sobre regulación de los órganos de gestión de personal de la Conselleria de Sanidad y órganos dependientes, establece los méritos que se tendrán en cuenta para la asignación de la puntuación en la fase de baremación.

Con respecto al mérito “tiempo trabajado", el mencionado artículo establece:

> a) Por cada mes de trabajo en Instituciones Sanitarias Públicas, gestionadas directa o indirectamente conforme a lo establecido en la Ley 15/1997, de 25 de abril, en la misma categoría o especialidad en la que se solicita empleo temporal: 0,30 puntos.
>
> b) Por cada mes de trabajo en Instituciones Sanitarias Públicas, gestionadas directa o indirectamente conforme a lo establecido en la Ley 15/1997, de 25 de abril, en distinta categoría o especialidad: 0,15 puntos.

Por tanto, el criterio aplicado por la Bolsa de trabajo de Instituciones Sanitarias dependientes de la Conselleria de Sanidad, en aplicación de la normativa expuesta, es el siguiente.

Para poder baremar el tiempo trabajado se exige que se preste en una institución que ostente el doble carácter: pública y sanitaria, entendiendo por sanitarias las instituciones catálogo del Sistema Nacional de Salud.

Consecuencia de ello, no se bareman los servicios prestados en instituciones sanitarias privadas ni en instituciones públicas que no tengan el carácter de sanitarias.

La referida Orden, reguladora de la Bolsa de Trabajo de II.SS, ha sido elaborada previa negociación en la mesa sectorial de sanidad en sesión de 1 de abril de 2009, y de acuerdo con el artículo 37 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, y las competencias atribuidas por el Decreto 120/2007, de 27 de julio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Sanidad, y conforme con el Consell Jurídic Consultiu.

En relación con la controversia acaecida sobre la procedencia de que los servicios prestados en el Instituto Valenciano de Atención a los Discapacitados (IVADIS) sean

susceptibles de valoración, la sentencia n° 541/08 de 05 de noviembre de 2008 del Juzgado de lo Contencioso Administrativo número 4 de Valencia, (Procedimiento Abreviado 460/08), citándose en la presente por ser un caso análogo al que nos ocupa, se manifiesta en el siguiente sentido:

> A la vista de la normativa expuesta, habrá de concluirse que el IVADIS (Instituto Valenciano de Atención a los Discapacitados) no puede ser considerada Institución Sanitaria Pública, (....) por lo que no puede ser objeto de valoración los servicios prestados en el IVADIS como servicios prestados en instituciones sanitarias, por cuanto ni directa ni indirectamente el IVADIS es gestionado por Sanidad y en consecuencia, procede la desestimación de la demanda.
>
> Dado que la baremación de los méritos se realiza cumpliendo lo establecido por normativa vigente reguladora, la posibilidad de baremación de servicios prestados para otras Consellerias, Administraciones Públicas o en Instituciones Públicas no sanitarias, requeriría la modificación de la indicada normativa.

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 fecha 1/09/2014.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

La autora de la queja, en su escrito inicial, nos manifestaba su desacuerdo con la normativa reguladora de las Bolsas de trabajo de las instituciones sanitarias valencianas y solicitaba de esta institución que procediese a

> (...) examinar dicha norma por considerarla contraria a los principios de valoración de capacidad y méritos, así como generadora de discriminación por los motivos alegados, lo que conllevaría a posible inconstitucionalidad, e ir en contra de la normativa propia de órganos dependientes de la Generalitat Valenciana.

En este punto, y con carácter previo, informamos que la mera disconformidad con los criterios de organización o de funcionamiento de los servicios públicos, así como de las normas que los regulan, no puede, por sí misma, motivar nuestra intervención, ya que, por demás, excede de nuestro ámbito competencial.

No obstante lo anterior, sobre la cuestión planteada por la interesada, dictamos la sugerencia cuyos fundamentos a continuación exponemos.

El punto de partida del estudio de la queja lo constituía la Orden de 5 de octubre de 2009 de la Conselleria de Sanidad, por la que se regula el procedimiento para la cobertura temporal de plazas del personal al que resulte de aplicación el Decreto 71/1989, de 15 de mayo, del Consell de la Generalitat, sobre regulación de los órganos de gestión de personal de la Conselleria de Sanidad y sus órganos dependientes.

La referida Orden de la Conselleria de Sanidad, en su artículo 10 (baremo de méritos), establece que para la asignación de puntuación en la fase de baremación, se tendrán en cuenta los siguientes méritos:

1. Tiempo trabajado.
2. Nota de oposición
3. Valenciano.

En el escrito de queja, la interesada únicamente hacía alusión al primero de los méritos: el tiempo trabajado, ya que consideraba discriminatorio que sólo se puntuase los meses de trabajo en instituciones sanitarias públicas y no en otras instituciones públicas (aunque éstas no sean de carácter sanitario).

En primer término, señalamos que nuestra Jurisprudencia Constitucional, entre la que destacamos la STC, de 18 de Abril de 1989, establece que el principio de igualdad en el acceso a las funciones y cargos públicos, consagrado en el artículo 23.2 de la Constitución, ha de ponerse en necesaria conexión con los principios de méritos y capacidad en el acceso a las funciones públicas del artículo 103.3 de la Constitución, y referido a los requisitos que señalen las leyes.

Como es sobradamente conocido, el acceso a la Función Pública está abierto a todos los españoles por igual y habrá de hacerse mediante un procedimiento que garantice los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad, y ello con independencia de la modalidad del contrato laboral que vaya a celebrarse.

Tal y como ha señalado el Tribunal Constitucional, la remisión del artículo 23 a los requisitos señalados por las Leyes concede al legislador un amplio margen en la regulación de las pruebas de selección de funcionarios y en la determinación de cuáles han de ser los méritos y capacidades que se tomarán en consideración, esta libertad está limitada por la necesidad de no crear desigualdades que sean arbitrarias en cuanto ajenas, no referidas o incompatibles con los principios de mérito y capacidad (STC 67/1989, de 18 de abril, fundamento jurídico primero). A este respecto, el precitado Tribunal ha declarado que:

> el propio principio de mérito y capacidad supone la carga para quien quiere acceder a una determinada función pública de acreditar las capacidades, conocimientos e idoneidad exigible para la función a la que aspira (...).

En esta línea, y en relación con el derecho a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos, el referido Tribunal Constitucional ha expuesto que

> (...) el art. 23.2 introduce así un criterio igualitario que constituye una garantía (...), por consiguiente, en la resolución de los procedimientos de selección para ocupar un puesto integrado en la función pública, los órganos y autoridades competentes deben guiarse exclusivamente por aquellos criterios de mérito y capacidad, incurriendo en infracción del mencionado precepto constitucional si se tomasen en consideración otras condiciones personales y sociales de los candidatos no referidos a dichos criterios» (STC 193/1997, de 9 de diciembre, fundamento jurídico quinto).

En suma, los principios analizados han de disciplinar y condicionar nuestra función pública. En este sentido y abundando en lo expuesto, parece oportuno traer a colación la sentencia 27/1999, de 14 de febrero, del mencionado Tribunal Constitucional, que reafirma que

> (...) la igualdad ante la ley implica para el legislador, no sólo la prohibición de establecer diferencias que carezcan de una fundamentación jurídica y razonable, sino más precisamente aún y en conexión con el art. 103.3 de la Constitución la prohibición de establecer diferencias que no guarden relación con el mérito y la capacidad.

Por otro lado, el hecho de que las Administraciones públicas, y entre ellas la Administración sanitaria valenciana, puedan hacer uso de las diferentes modalidades de contratación laboral (personal laboral) o de nombramientos (personal funcionario y/o estatutario), no quiere decir que en la selección del personal que vaya a ser contratado o nombrado (fijo o temporal) el procedimiento de carácter administrativo previo a la celebración del contrato o nombramiento pueda eludir las normas y los principios antes dichos. Normas y principios que tienden a garantizar tanto que las Administraciones sirvan con objetividad los intereses generales, como a hacer efectivo el derecho de los ciudadanos a concurrir en condiciones de igualdad en las ofertas de empleo de las Administraciones Públicas. En todo ello estriba precisamente la diferencia entre las Administraciones y la empresa privada.

Efectivamente, el principio de autoorganización administrativa faculta a las Administraciones públicas para regular y negociar con los agentes sociales el régimen de bolsas de trabajo. Ahora bien, dicha regulación debe realizarse necesariamente acorde con los principios jurídicos que informan la prestación del servicio de las administraciones públicas y, más concretamente, con los principios de igualdad, mérito y capacidad que deben de regir el acceso a la función publica. Sentado lo anterior, se trata de analizar si la norma a la que se refiere la presente queja resulta compatible con los principios constitucionales anteriormente reseñados.

Expuesto lo anterior, consideramos que no queda suficientemente justificada la desigualdad que existe en el momento de valorar como mérito, para formar parte de las bolsas de trabajo de la Conselleria de Sanidad, el trabajo que se desempeña en instituciones sociosanitarias respecto al que se realiza en instituciones exclusivamente sanitarias, cuando las funciones y la titulación del personal son las mismas.

Los méritos a tener en cuenta han de estar relacionados con la función a desempeñar, no pudiendo describirse o establecerse en términos tales que puedan considerarse fijados en atención a personas determinadas.

La necesidad de no crear desigualdades que sean ajenas, no referidas o incompatibles con los citados principios constitucionales, exige que los correspondientes criterios selectivos no vulneren la más elemental garantía de igualdad, de modo que no quede lesionado el principio de mérito que, junto al de capacidad, rige y disciplina el acceso a las funciones públicas, acceso que, en función a la desigualdad de los méritos reflejados en el baremo que venimos haciendo referencia, puede verse obstaculizado para algunas personas por el simple hecho de prestar similares servicios en instituciones que no son eminentemente sanitarias.

Finalmente, esta institución debe recordar que el hecho de que la Orden de la Conselleria de Sanidad que contiene los baremos de bolsas de trabajo tenga su origen en la negociación con los agentes sociales no justifica, en modo alguno, que la misma pueda apartarse de los principios necesarios que debe de regir el acceso a la función pública, a pesar de que las contrataciones y/o nombramientos lo sean con carácter temporal.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, sugerimos a la Administración sanitaria que, en futuras convocatorias de formación de bolsas de trabajo y de acceso para prestar servicios en instituciones sanitarias de la Conselleria de Sanitat, se reconozca como mérito los servicios prestados en instituciones sociosanitarias, públicas o privadas, siempre que las titulaciones, categorías, funciones y competencias sean similares a las del personal que presta sus servicios en instituciones exclusivamente públicas.

La Administración sanitaria, a través de la Dirección General de Recursos Humanos, aceptó el 29/12/2014 nuestra sugerencia en los siguientes términos:

> El artículo 43 de la Constitución española proclama el derecho a la protección de la salud. Dicho precepto constitucional encarga a los poderes públicos la organización y tutela de la sanidad pública, a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios, lo que determina que un elevado número de los centros y establecimientos, en que tales prestaciones y servicios se desarrollan, deban permanecer en funcionamiento, de manera constante y continuada. Tales centros y establecimientos deben adoptar, por tanto, un modelo de organización funcional específico, directamente orientado a poder atender, en cualquier momento, las demandas de prestación sanitaria que puedan producirse.
>
> Este mandato constitucional exige de los gestores sanitarios el aseguramiento de la prestación sanitaria durante las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana y los trescientos sesenta y cinco días del año, de forma que la demanda asistencial por parte de los usuarios esté, en todo momento, garantizada.
>
> La gestión de recursos humanos por parte de la administración sanitaria ha de tener en cuenta la singularidad de la prestación sanitaria en orden a habilitar procedimientos y mecanismos basados en principios de desburocratización, flexibilidad, agilidad e inmediatez en la demanda, al tiempo que se respetan estrictamente los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad. La aplicación, armónica y ponderada, de los principios citados por parte de los gestores sanitarios debe tener como finalidad última, la satisfacción de los usuarios a través de una prestación sanitaria eficiente y de calidad.
>
> Uno de los núcleos sobre los que se concentra la oferta de empleo temporal en las Instituciones Sanitarias públicas está constituido por contratos de corta duración, fundamentalmente incapacidades temporales, sustituciones urgentes, etc.
>
> La necesidad de cobertura de contratos en las Instituciones Sanitarias, a diferencia de lo que ocurre en otros sectores de la Administración Pública, exige que la Administración cuente con un volumen suficiente de personas

inscritas en la bolsa de trabajo, con experiencia suficiente para poder dar cumplimiento al mandato Constitucional referenciado, de aseguramiento de una prestación sanitaria continua y de calidad.

Es por ello que la normativa reguladora de la selección de personal temporal de Instituciones Sanitarias, en la mayor parte de los Servicios Públicos de Salud de las Comunidades Autónomas, centra los méritos a baremar para dicha selección, en la experiencia profesional, fundamental y necesaria para la atención sanitaria de los pacientes.
El IVAS (Instituto Valenciano de Acción Social) tiene por finalidad la rehabilitación, tratamiento e integración socio-laboral de las personas con discapacidad psíquicas y de los afectados por otras discapacidades de nuestra Comunidad, así como de la prestación y ejecución de actuaciones en materia de servicios sociales y acción social.

Las residencias integradas en el indicado Instituto se definen como el lugar que se encarga de procurar atención al usuario en los siguientes ámbitos: alojamiento, manutención y asistencia básica.

El objetivo general de las residencias es mejorar la calidad de vida de los/as usuarios/as atendidos/as como personas y como miembros de pleno derecho de la sociedad. Para conseguir implementarlo se plantean dos objetivos específicos:

-Primero, una asistencia básica y permanente para la realización de las actividades de la vida diaria que comprende la atención sanitaria, el cuidado, ayudas asistenciales primarias, la convivencia interna y la integración con el medio.

-Segundo, desarrollar programas que permitan la participación y la adquisición de capacidades que promuevan la independencia de los usuarios/as en dominios de autonomía personal, tareas domésticas, tareas ocupacionales, ocio y vida social tanto en su domicilio como en la comunidad.

La atención dispensada por los profesionales sanitarios en los centros y residencias integrados en el IVAS cumple una función de asistencia básica con la finalidad de permitir a sus usuarios la realización de actividades de la vida básica y adquisición de capacidades de promoción de su independencia.

En las Instituciones Sanitarias, tal como está definido en la Ley 44/2003 de ordenación de las profesiones sanitarias, corresponde a las profesiones sanitarias la promoción, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la prevención de enfermedades y discapacidades.

Dado por un lado, el mandato Constitucional indicado, y, por otro, las importantes diferencias en cuanto a las funciones correspondientes a las profesiones sanitarias en ambos ámbitos, parece necesario que en la normativa de la selección de personal temporal de Instituciones Sanitarias se prime la experiencia profesional dentro del ámbito de las propias Instituciones Sanitarias en las que se va a desarrollar la actividad profesional.

En la actualidad se está negociando un proyecto para modificar la regulación del procedimiento de selección de personal temporal. La sugerencia

formulada por el Síndic, será trasladada a las mesas de negociación correspondientes.

4.3 Administración educativa valenciana. Servicios prestados por personal interino tras el Acuerdo de 3 abril de 2013.

Los autores de las **quejas nº 1412421 y acumuladas** manifestaban los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) me presenté a las oposiciones de Secundaria por la especialidad de (...) superando el proceso selectivo con una nota media (...). A causa de los recortes sufridos en educación, no conseguí prestar servicios para la administración, hasta casi 4 años después, concretamente marzo de 2014.
>
> En el momento que me adjudican una plaza, dejo mi trabajo y me reincorporo en un IES situado a una hora de mi domicilio habitual para trabajar por las tardes a media jornada. Este trabajo era para mí una gran oportunidad, pues con él conseguía el requisito que me faltaba para la ansiada consolidación en la bolsa de interinos: tener servicios prestados para la Consellería de educación. Llamo a un Sindicato para informarme sobre mi nueva situación y me confirma que mi lectura era válida y que reúno los requisitos para consolidar puesto en bolsa. Todas mis ilusiones se fueron al traste cuando una compañera de secundaria en las mismas circunstancias me informa de que otro Sindicato la ha informado de que nuestros servicios "no valen", porque los hemos prestado después de la firma del acuerdo de interinos de abril del 2013 y que, por tanto, Consellería nos considera como personal Sin Servicios. Gracias a las redes sociales, logramos contactar con interinos que habían prestado servicios por primera vez recientemente y les informamos de la lamentable situación, la cuál era desconocida prácticamente en todos los casos. Leemos y estudiamos tanto el acuerdo de interinos como los diversos resúmenes que los Sindicatos hicieron en su momento sobre el mismo.
>
> Literalmente leemos que reunimos los requisitos para consolidar puesto en bolsa, es decir: oposición aprobada y servicios prestados antes de una nueva convocatoria de oposiciones. En ningún lugar dice expresamente que estos servicios debieran haberse prestado antes de la firma del acuerdo de interinos. Por otra parte, el acuerdo lo que regula es que, a partir de la nueva convocatoria de oposiciones, todo aspirante que apruebe la oposición conservará puesto en bolsa e irá por delante de todo el que se presente después, aunque no logre prestar servicios para la Administración. Siendo esto así, ¿cómo puede ser que nosotros que aprobamos con anterioridad y que además hemos prestado servicios no consolidemos puesto en Bolsa?, ¿Qué acuerdo nos regula a nosotros?. Dicen que por algún sitio tienen que cortar, pero no pueden cortar vulnerando los derechos de las personas para dárselos a otros que vengan detrás, ¿Por qué los de delante (regulados por el acuerdo del 2010) y los que vengan detrás (regulados por el acuerdo del 2013) sí que consolidan puesto y los del medio (nosotros) no? ¿Qué criterio objetivo es ese?
>
> Indignados, nos dirigimos a Consellería a través de un escrito para que nos aclaren la situación. 50 interinos del cuerpo de docentes de secundaria presentamos en el mes de julio un escrito por registro de entrada, sobre el cual seguimos sin obtener respuesta. Hemos podido averiguar que en el

> 2013, tras la convocatoria de oposiciones, se rebaremó a gente de primaria en esta misma situación, existiendo actualmente un trámite legal en curso sobre uno de estos casos. Consideremos que somos un cuerpo distinto, ya que en el acuerdo de interinos se hacen distinciones sobre "cortes" según cada uno de los dos cuerpos, y por lo tanto estimamos que nuestra queja puede igualmente ser llevada a trámite.

Admitidas a trámite las quejas, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Educación, Cultura y Deportes que, a través de la Dirección General de Centros y Personal Docente, nos comunicó en fecha 14/01/2015, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> El artículo 4.4 a) de la Resolución de 18 de abril de 2013, del director general de Centros y Personal Docente, por la que se acuerda la publicación del Acuerdo suscrito el 3 de abril de 2013 por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y las organizaciones sindicales CCOO-PV, CSI-F, ANPE y FETE-UGT que establece el sistema de provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad, establece como supuesto previo al mantenimiento de su puesto en la bolsa al personal interino, al haber prestado servicios antes de la entrada en vigor del acuerdo (23.04.2013) con lo cual los interinos que han comenzado a prestar servicios con posterioridad a la entrada en vigor del acuerdo serán reordenados con ocasión de la convocatoria de procedimientos selectivos (oposiciones) y quedarán situados de esta manera:
>
> • De conformidad con lo establecido en la citada resolución de 18 de abril de 2013, las listas de integrantes de las bolsas de interinos se mantendrán por el orden previsto en el anterior acuerdo, este orden de prioridad queda modificado con ocasión de convocatoria de pruebas selectivas (oposiciones) a partir de la entrada en vigor del Acuerdo de 3 de abril de 2013 (23.04.2013).
>
> • Mantienen su puesto en la bolsa, los funcionarios interinos que hubieran prestado servicios antes de la entrada en vigor del acuerdo (23.04.2013) y hubiesen aprobado la oposición; en el caso de maestros de cualquier especialidad y en secundaria y otros cuerpos de la especialidad de la bolsa a la que pertenecen; en el supuesto de haber aprobado una prueba conservan la posición condicionada a aprobar la oposición completa. También mantienen la posición aquellos que hubieran prestado servicios antes del 1 de septiembre de 1994 en el caso de los maestros y 1 de septiembre de 1995 en el caso de secundaria y otros cuerpos.
>
> • A continuación se sitúan los participantes de los procedimientos selectivos (oposiciones) que han aprobado la fase de oposición completa pero no han sido seleccionados, conservando indefinidamente la posición en la bolsa. Después se sitúan los opositores que no han aprobado la oposición completa por número de ejercicios superados y puntuación, no obstante pierden la posición con ocasión de nuevas oposiciones.
>
> • Con posterioridad se sitúan los interinos con servicios prestados antes del 23 de abril de 2013 que no cumplan ninguno de los requisitos anteriores y los que, transcurrido el periodo transitorio, no hubieran aprobado las oposiciones completas.

- Después, el personal de unidades concertadas que han dejado de estarlo ordenados por mérito y capacidad, con ocasión de convocatoria de oposiciones no conservan su posición.

- A continuación, los funcionarios interinos que prestaron servicios con posterioridad a la entrada en vigor del acuerdo (23.04.2013), los integrantes de las bolsas procedentes de procedimientos selectivos con anterioridad a la entrada en vigor del acuerdo que no han prestado servicios y los integrantes de las bolsas extraordinarias de trabajo sin servicios prestados.

Del contenido del informe dimos traslado a los/as autores de las quejas al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escritos de alegaciones.

Concluida 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 la presente queja:

Primero: el Acuerdo de 3 de abril de 2013, suscrito entre la entonces Conselleria de Educación, Cultura y Deportes y las organizaciones sindicales, por el que se establece el sistema de provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad (resolución de 18/04/2013 del Director General de Centros y Personal Docente, DOCV num. 7008 de 22/04/2013).

Segunda: la falta de respuesta expresa a los escritos dirigidos en los meses de junio y julio de 2014 por los/as autores/as de la queja en relación al Acuerdo de 3 de abril de 2013.

Respecto a la primera cuestión, la sentencia del Tribunal Superior de Justicia nº 402/15, de 2 de junio de 2015, ha resuelto el recurso contencioso administrativo interpuesto en fecha 16 abril de 2013 contra el Acuerdo suscrito el 3 de abril de 2013, de provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad. En concreto el fallo señalaba:

1) Estimar el presente Recurso Contencioso-Administrativo nº 132/2013, promovido por el Sindicato de trabajadores y Trabajadoras de la Enseñanza del PV-Intersindical Valenciana, frente al Acuerdo suscrito el 3 de abril de 2013 por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y las organizaciones sindicales por el que se establece el sistema de provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad ratificado por el Pleno del Consell en su reunión de 5 de abril de 2013 y publicado en virtud de la resolución de 18 de abril de 2013 del Director General de Centros y Personal docente (DOCV Nº 7008 DE 22 de abril de 2013), el cual se anula como disconforme a derecho.

2) Con costas a la Administración demandada.

No obstante lo anterior, en el momento de emitirse nuestra resolución la referida sentencia no era firme, toda vez que cabía contra la misma recurso ordinario de casación.

A la vista de lo anterior, resultaba constatable que se **existían actuaciones judiciales** por los mismos hechos motivo de este expediente de queja. En este sentido, dispone el artículo 17.2 de la Ley 11/88 por la que nos regimos, que el Síndic de Greuges:

> No entrará en el examen individual de aquellas quejas sobre las que esté pendiente resolución administrativa o judicial definitiva y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada denuncia, querella criminal o demanda ante los Tribunales Ordinarios sobre los mismos hechos.

En consecuencia, **comunicamos a los interesados, así como a la Administración educativa que resolvíamos suspender la tramitación de las quejas en relación a este primer punto**. Tal limitación legal radica en el imprescindible respeto a la independencia del Poder Judicial consagrada constitucionalmente, que obliga a que ningún otro poder o autoridad distinta de los órganos judiciales pueda pronunciarse sobre los asuntos sometidos a los mismos.

Respecto a la falta de respuesta expresa a las reclamaciones interpuestas por los interesados en los meses de junio y julio de 2014 en relación al Acuerdo de 3 de abril de 2013, de lo informado por la Administración se desprende que no han sido resueltas de forma expresa. En este sentido, recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes 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 noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y, en tal sentido, sin dilaciones indebidas se dé respuesta expresa a los escritos dirigidos por los/as promotores/as de las quejas en relación al Acuerdo de 3 de abril de 2013, por el que se establece el sistema de provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes nos comunicó lo siguiente:

> En respuesta a su recomendación sobre la situación analizada en el expediente de referencia, sobre la necesidad de extremar 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 y, en tal sentido, sin dilaciones indebidas se dé respuesta expresa a los escritos dirigidos por los promotores de las quejas en relación al Acuerdo de 3 de abril de 2013, por el que se establece el sistema de provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad, se acepta su sugerencia y para ello se elevará a las instancias competentes propuesta de ampliación de medios humanos y materiales necesarios para poder dar cumplimiento a los referidos plazos.

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

4.4 Funcionamiento Bolsa de Trabajo del Personal de Administración y Servicios, escala Auxiliar de la Universidad de Alicante.

El autor de la **queja nº 1408585** en su escrito inicial manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) formaba parte de la Bolsa de Trabajo de Personal de Administración y Servicios (en adelante PAS) de la Universidad de Alicante en la escala Auxiliar (...) en fecha 18/10/2013, dirigió escrito de queja a esta Institución (...) para denunciar el funcionamiento de las bolsas de trabajo de la

Universidad de Alicante. Por atentar contra los derechos y libertades que el artículo 1 de su ley 11/1988 dice defender" (queja nº 1318505). No obstante, el Síndic de Gregues, en fecha 31/10/2013 "(...) rechazaron la solicitud por el escaso tiempo transcurrido entre la presentación de un escrito a la comisión de seguimiento de la UA y la petición a Vds. (...) no obstante lo anterior, el 10/07/2014 el promotor de la queja volvió a dirigirse a esta Institución (actual queja) en el sentido de manifestar que (...) sinceramente me pareció en su día y me sigue pareciendo una excusa, orque el modo de contratar de la Gerencia de la UA es anterior a la presentación del escrito, que, además, no es una solicitud a la Gerencia, sino a la comisión que, en resumen, respondió que conoce los hechos pero no puede hacer nada.

La situación de entonces hasta hoy es la misma; bolsa de trabajo congelada con el agravante de que ahora Gerencia contrata a personal bajo la cobertura legal de "proyectos de investigación", puestos de la administración que deberían ser cubiertos por personal funcionario.

- Adjuntábamos copia del escrito dirigido por el interesado a la Comisión de Seguimiento de Bolsa de Trabajo del PAS de la Universidad de Alicante en fecha 16/10/2013 en el que manifestaba, entre otras cuestiones, que (...) tanto en la vigente normativa para concursos de provisión del 30/07/2008 como en las convocatorias para oposición se valoran como méritos el tiempo de trabajo en la Universidad de Alicante, cuando este tiempo de trabajo se está dando sólo a los interinos que arbitrariamente decide la Gerencia y siempre a los mismos, entendemos que se vulnera el derecho fundamental que la Constitución ampara en su artículo 23.2.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Universidad de Alicante que, a través del Gerente, nos comunicó en fecha 11/09/2014 lo siguiente:

(...) Las Leyes de Presupuestos Generales del Estado vienen limitando la incorporación de nuevo personal por el sector público, tal como se indica en los artículos 23 de las Leyes 2/2012, de 29 de junio y 17/2012, de 27 de diciembre, y en el artículo 21 de la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, tanto en lo referente a personal de carrera como temporal, puntos uno y dos de los artículos citados.

Impedimento que se repite en las Leyes de Presupuestos de la Generalitat Valenciana por el carácter básico que dicha regulación introduce las citadas Leyes de Presupuestos del Estado.

La situación, normativa y económica, ha hecho que se haya restringido al máximo el llamamiento de personal temporal; además, como consecuencia de la aprobación del "Plan de Ahorro y Racionalización del gasto", que fue informado favorablemente por el la Universidad el 26 de julio de 2012, se han puesto en marcha medidas de contención del gasto de personal, tales como no sustituir bajas laborales en unidades donde se cuente con al menos tres personas, compartir un mismo efectivo dos puestos de trabajo a tiempo parcial o formalizar equipos centralizados de sustituciones. Medidas que redundan en una reducción drástica del llamamiento de bolsas de trabajo.

La regulación del proceso de llamamiento del personal de bolsa, según dispone el artículo 10 del Reglamento de Creación y Funcionamiento de las Bolsas de Trabajo de Personal de Administración y Servicios en la

> Universidad de Alicante, aprobado por su Consejo de Gobierno en fecha 30 de septiembre de 2004, a partir de la concreción de alguna necesidad temporal de personal, implica que el ofrecimiento de los contratos o nombramientos se haga a favor de quienes estén en disposición de aceptarlo, siendo el orden el lugar de mayor preferencia en la bolsa.
>
> Considerando que dicha regulación permite que cualquier persona de la bolsa de trabajo que finalice la prestación de un servicio determinado vuelva a habilitarse en el lugar que ocupaba en la bolsa de trabajo, y atendiendo a la citada imposibilidad de incorporar "nuevo personal", se ha llamado de nuevo, en ciertos casos, a quienes ya estando en activo en la casa, finaliza su actividad y le corresponde un nuevo llamamiento al volver a ocupar puesto en la bolsa que los habilitaba para ello.
>
> Entendemos que con ello no se vulnera el criterio establecido por el reglamento de bolsa ni se contraviene el impedimento normativo.
>
> En cuanto a la referencia que se hace a los méritos que se consideran en los procesos de selección para acceso a la Función Pública de la Universidad, no se han celebrado procesos de estas características durante varios años, y no se tiene previsión formalizar alguno en fechas próximas, en consideración a la restricción ya citada en el acceso de personal a las Administraciones Públicas. No obstante, como viene siendo habitual, cuando sea factible ordenar nuevos procesos de selección se negociará con las organizaciones sindicales, como parte de la convocatoria, los méritos a considerar en la fase de concurso, que se aplica a los aspirantes que superen la fase de oposición; será en este momento cuando se deban considerar, si se estima conveniente, correcciones a los acuerdos vigentes, en concreto los derivados de las especiales circunstancias que la situación económica ha impuesto en la provisión temporal de puestos de trabajo.

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 poner en cuestión que los llamamientos para ocupar los contratos o nombramientos se hubieran realizado en todos los casos “siguiendo rigurosamente el orden” de la bolsa de trabajo, de acuerdo con el artículo 10 del Reglamento de creación y funcionamiento de las Bolsas de Trabajo a que hace referencia en su informe.

En este sentido, el interesado ofrecía ejemplos concretos en los que, a su juicio, no se había respetado este procedimiento que, según el informe del Gerente, justificaba la actuación de la Universidad.

A la vista de lo anterior, y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, solicitamos de la Universidad de Alicante informe jurídico en el que nos precisase si en todos los nombramientos se había seguido el riguroso orden de la bolsa de trabajo de la Universidad de Alicante (teniendo en cuenta las posibles reincorporaciones a la misma) y, en particular, en los casos que a los que hacía referencia el autor de la queja.

En su segundo informe de fecha 11/03/2015, el Gerente de la Universidad de Alicante nos comunicaba lo siguiente:

> (...) En primer lugar, cuando los artículos 23.1 y 23.2 de las Leyes 2/2012 y 17/2012 de Presupuestos Generales del Estado hablan de que no se podrá contratar ni nombrar nuevo personal, salvo casos excepcionales y para cubrir necesidades urgentes e inaplazables, se está dictando una norma que obliga a una restricción en la incorporación de nuevos efectivos, reducida a casos estrictamente necesarios, hecho que ha ocasionado que se ralenticen al máximo los llamamientos de bolsas de trabajo.
>
> Respecto a las alegaciones sobre la vulneración del criterio establecido por el reglamento de bolsa, si bien es cierto que en el mismo se establece que el llamamiento será "siguiendo rigurosamente el orden de la misma", también lo es que la causa esgrimida en el párrafo anterior obliga a que las contrataciones sean por necesidades urgentes e inaplazables, con lo que hay que restringir las mismas de forma que se evite la realización de nuevos contratos que figurarían como tales, resultando difícil justificar el hecho de que se sigan realizando nuevos contratos o nombramientos.
>
> Así mismo, hay que tener en cuenta que, según lo que establece el art. 105 de la Ley 7/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat (DOCV de 29 de diciembre), que modifica el artículo 112 de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la función Pública Valenciana "con carácter previo a adscribir temporalmente al personal funcionario de carrera con carácter forzoso, deberá acreditarse que, tras la movilidad de todo el personal interino existente o personal funcionario de carrera voluntario, no es posible garantizar la adecuada prestación del servicio público", lo que viene a dejar claro que cuando se trata de cubrir necesidades urgentes, como primera medida a aplicar figura la de movilizar el personal interino existente, antes que llevar a cabo cualquier otra.

Del contenido de este segundo informe dimos traslado al promotor de la queja, quien en fecha 30/03/2015 presentó escrito de alegaciones.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El Decreto del Consell 25/2012, de 3 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Universidad de Alicante establece en su artículo 178.1 (legislación aplicable) lo siguiente:

> (...) el personal funcionario de la administración y servicios se regirá por la Ley Orgánica de Universidades y sus disposiciones de desarrollo, por la legislación de funcionarios y por el presente Estatuto.

Sin perjuicio de la Ley Orgánica de Universidades 6/2001 (modificada por Ley 4/2007), tanto la legislación nacional como la autonómica en materia de función pública regulan la figura del funcionario interino.

La Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, establece en su artículo 10:

> 1. Son funcionarios interinos los que por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia son nombrados como tales para el desempeño de las

funciones propias de funcionarios de carrera, cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

a) La existencia de plazas vacantes cuando no sea posible su cobertura por funcionarios de carrera.
b) La sustitución transitoria de los titulares.
c) La ejecución de programas de carácter temporal.
d) El exceso o acumulación de tareas por plazo máximo de seis meses, dentro de un periodo de doce meses.

2. La selección de funcionarios interinos habrá de realizarse mediante procedimientos ágiles que respetarán en todo caso los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

3. El cese de los funcionarios interinos se producirá, además de por las causas previstas en el artículo 63, cuando finalice la causa que dio lugar a su nombramiento.

4. En el supuesto previsto en la letra a) del apartado 1 de este artículo, las plazas vacantes desempeñadas por funcionarios interinos deberán incluirse en la oferta de empleo correspondiente al ejercicio en que se produce su nombramiento y, si no fuera posible, en la siguiente, salvo que se decida su amortización.

5. A los funcionarios interinos les será aplicable, en cuanto sea adecuado a la naturaleza de su condición, el régimen general de los funcionarios de carrera.

Por otro lado, la Ley 10/2010, de 9 de julio, de Gestión y Ordenación de la Función Publica Valenciana, establece en su artículo 16 lo siguiente:

1. Es personal funcionario interino aquel que, en virtud de nombramiento legal y por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, presta servicios en la administración mediante una relación profesional de carácter temporal, regulada por el derecho administrativo, para el desempeño de funciones atribuidas al personal funcionario de carrera.

2. Las circunstancias que pueden dar lugar a su nombramiento son las siguientes:

a) La existencia de puestos de trabajo vacantes cuando no sea posible su cobertura por personal funcionario de carrera.

b) La sustitución transitoria de la persona titular de un puesto de trabajo.

c) La ejecución de programas de carácter temporal y de duración determinada, que no podrán tener una duración superior a tres años salvo lo previsto en el siguiente párrafo.

Su plazo máximo, dentro del límite de tres años, deberá hacerse constar expresamente en el nombramiento y responderá a necesidades no permanentes de la administración.

Finalizado el plazo inicial, el nombramiento podrá ser prorrogado anualmente siempre que el programa esté vigente en ese momento, con

dotación presupuestaria para ello y se acredite de forma expresa la necesidad de la prórroga. En ningún caso, la suma del plazo máximo que se hubiera hecho constar en el nombramiento y el de sus prórrogas podrá exceder de cuatro años.

3. Los nombramientos previstos en las letras c y d del número anterior se efectuarán en los términos que disponga la normativa reglamentaria de desarrollo.

4. Los nombramientos de personal funcionario interino se efectuarán en puestos de trabajo correspondientes a la categoría de entrada en el cuerpo, agrupación profesional funcionarial o escala correspondiente, con las excepciones que reglamentariamente se determinen con el fin de garantizar la adecuada prestación del servicio público.

5. Cuando las circunstancias de la prestación del servicio así lo requieran, la administración podrá establecer que la relación interina sea a tiempo parcial.

6. La selección, que será objeto de regulación reglamentaria, deberá realizarse mediante procedimientos ágiles que respetarán los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, a través de la constitución de bolsas de trabajo vinculadas al desarrollo de las ofertas de empleo público.

7. El personal funcionario interino deberá reunir los requisitos legales y reglamentarios para ejercer las funciones propias del puesto de trabajo, así como poseer las capacidades y aptitudes físicas y psíquicas adecuadas para su desempeño. El nombramiento de funcionaria o funcionario interino no otorgará derecho alguno para su ingreso en la administración pública.

8. El personal funcionario interino tiene la obligación de mantener actualizados los conocimientos necesarios para el desempeño del puesto de trabajo que ocupa y en virtud de los cuales fue seleccionado.

9. El cese del personal funcionario interino se producirá:

a) Cuando desaparezcan las circunstancias que dieron lugar a su nombramiento.
b) Por la provisión del puesto correspondiente por funcionaria o funcionario de carrera.
c) Por la amortización del puesto de trabajo.
d) Cuando se produzca un incumplimiento sobrevenido de los requisitos exigidos para su nombramiento, como consecuencia de la modificación de la clasificación de los puestos de trabajo.
e) Por cualquiera de las causas enumeradas en el artículo 59 de esta ley.

En el supuesto previsto en la letra a del apartado 2 de este artículo, los puestos de trabajo vacantes desempeñados por personal funcionario interino deberán incluirse en la oferta de empleo correspondiente al ejercicio en que se produzca su nombramiento y, si no fuera posible, en la siguiente, salvo que se decida su amortización.

10. Al personal funcionario interino le será aplicable, en cuanto sea adecuado a su condición, el régimen general del personal funcionario de carrera.

> 11. El personal interino cuya designación sea consecuencia de la ejecución de programas de carácter temporal o del exceso o acumulación de tareas por plazo máximo de seis meses, dentro de un período de doce meses, podrá prestar los servicios que se le encomienden en la unidad administrativa en la que se produzca su nombramiento o en otras unidades administrativas en las que desempeñe funciones análogas, siempre que, respectivamente, dichas unidades participen en el ámbito de aplicación del citado programa de carácter temporal, con el límite de duración señalado en este artículo, o estén afectadas por la mencionada acumulación de tareas.

El desarrollo reglamentario a que se refiere la Ley 10/2010, se produjo con el Decreto del Consell 33/1999, de 9 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Selección, Provisión de Puestos de Trabajo y Carrera Administrativa del Personal comprendido en el Ámbito de Aplicación de la Ley de Función Pública Valenciana que, en su artículo 17, se refería a la selección del personal funcionario interino a través de la constitución de bolsa de trabajo que posibiliten la máxima agilidad en la selección, con observancia de los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad y previa negociación con las organizaciones sindicales más representativas.

En el ámbito de la Universidad de Alicante, se aprobó por el Consejo de Gobierno de 30/09/2004 el Reglamento de Creación y funcionamiento de las bolsas de trabajo de persona y administración y servicios estableciendo en su artículo 1 ("aspectos generales") lo siguiente:

> Los contratos temporales para cubrir puestos de trabajo en la Universidad de Alicante, así como los nombramientos de personal funcionario interino en la misma, se realizaran de entre las personas que formen parte de las Bolsas de Trabajo, resultantes de los procesos selectivos que se convoquen en la Universidad, o bien de las que se convoquen expresamente para la atención de determinadas necesidades de servicios.
>
> La terminación de cada proceso selectivo conllevará la formación de una nueva bolsa de trabajo para los puestos a cubrir por la escala pertinente.

El artículo 10, ubicado en el capítulo IV relativo al "funcionamiento de las bolsas de trabajo", se refiere al "llamamiento". Concretamente, señala lo siguiente:

> 1. Cuando se produzca una necesidad, el Servicio de Gestión de Personal determinará la duración y el tipo de contrato o nombramiento a realizar, que será el que corresponda con arreglo a la legislación y el convenio colectivo vigente.
>
> 2. Cada contrato o nombramiento que haya de realizarse se ofrecerá a la persona que, estando en disposición de aceptarlo y pudiendo hacérsele el contrato con arreglo a la normativa vigente, ocupe en la bolsa la posición de mayor preferencia, siguiendo rigurosamente el orden de la misma.
>
> Durante los tres meses iniciales de vigencia de las bolsas, cuando se trate de nombramiento de interino para cubrir plaza vacante, se ofrecerá a la primera persona que no haya obtenido un nombramiento por este motivo, siguiendo el orden establecido en el párrafo anterior, con independencia de si está ya o no prestando ya servicios en la Universidad.

> A partir ese momento, se garantizará lo dispuesto en el párrafo anterior siempre y cuando esta acción no suponga realizar más de dos llamamientos para cubrir el mismo puesto que ocupaba la persona a quien se le ofrece la interinidad por vacante.
>
> Para el resto de nombramientos o contrataciones se entenderá que están en disposición de aceptarlo quienes no estén ya prestando servicios a la Universidad.
>
> 3. El llamamiento se realizará por vía telefónica. En caso de no poder contactar con la persona a la que le corresponda la oferta, se le enviará notificación escrita, quedando constancia de su recepción, y se le concederá un plazo de 3 días a partir de la citada recepción para que manifieste su aceptación o rechazo.

Una vez vista la anterior normativa, dictamos una recomendación cuyos argumentos a continuación exponemos, si bien con carácter previo, destacamos que el Informe Especial del Defensor del Pueblo sobre "funcionarios interinos y personal eventual: la provisionalidad y temporalidad en el empleo publico" (2003) en relación al Personal de Administración y Servicios (en adelante PAS) de las Universidades concluía señalando lo siguiente:

> (...) la reducción de la precariedad de este colectivo debe ser un objetivo de estas administraciones ya que el volumen del mismo genera muchas dificultades a la hora de establecer una auténtica promoción profesional o carrera administrativa de los PAS fijos.

Asimismo, el Defensor del Pueblo realizaba varias recomendaciones que afectaban a este colectivo, de las que destacamos dos:

> Recomendación segunda: con el fin de disminuir la precariedad que existe en el PAS, se recomienda que se proceda a adoptar las medidas necesarias para que ésta represente el menor porcentaje posible de las plantillas aprobadas de PAS.
>
> Recomendación cuarta: que la vacante ocupada transitoriamente por un interino o un contratado laboral temporal, porque se considere necesario para el funcionamiento normal de los servicios y que no sea de carácter temporal, sea obligatoriamente incluida en la provisión reglamentaria de puestos de trabajo del año siguiente o, en su defecto, en la siguiente oferta de empleo público que se apruebe, salvo que el puesto de trabajo esté reservado para un funcionario de carrera o para un contratado laboral fijo.

A la vista de lo anterior, entendemos que el nombramiento de funcionarios interinos y la contratación laboral temporal debe ser transitoria por lo que, a la mayor brevedad posible, las Administraciones Públicas deben proveer esas plazas vacantes por los procedimientos previstos en la legislación de funcionarios públicos. En este sentido, puede resultar ilustrativa la sentencia del Tribunal Constitucional 151/1992, de 19 de octubre, que analizamos en la queja nº 051717, que aborda de plano la cuestión que tratamos y sienta lo siguiente:

> (...) Es cierto que la precariedad de los empleados temporales ha determinado la aparición en los mismos de los problemas socio-económicos

> a que se hizo referencia al principio, pero también lo es que durante este tiempo han disfrutado de un empleo y han perfeccionado unos conocimientos y experiencia en la Administración pública.
>
> El artículo 23.2 garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder en condiciones de igualdad a las funciones públicas, con los requisitos que señalen las leyes y su artículo 103.3 añade a tal fin los principios de mérito y capacidad. A nivel legal es el artículo 19.1 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas urgentes de reforma de la función pública, la que desarrolla los preceptos constitucionales estableciendo que las Administraciones Públicas seleccionan su personal ya sea funcionario, ya laboral, de acuerdo con su oferta de empleo público, mediante convocatoria pública y a través del sistema de concurso, oposición o concurso-oposición libre en los que se garanticen en todo caso los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

Por ello es necesario cohonestar la situación de los empleados públicos temporales con la de los ciudadanos que no lo son y desean acceder a la función pública, los cuales carecen de la experiencia de aquéllos y, en muchos casos, o no tienen empleo o también lo tienen precario en el sector privado.

Así pues, en este segundo aspecto, deberá la Administración valorar la experiencia de los empleados públicos temporales dentro de los términos establecidos por la doctrina constitucional, siendo deseable el alcanzar un acuerdo en tal sentido con las organizaciones sindicales.

Concretada la cuestión anterior, debemos señalar que las denominadas Bolsas de Trabajo convocadas por las distintas Administraciones Públicas son un instrumento que tienen como objetivo contar con un determinado grupo de personas que, cumpliendo con los requisitos exigidos previamente, manifiesten su voluntad de acudir a los llamamientos que se les realicen para cubrir de forma temporal las vacantes que se produzcan en sus puestos de trabajo.

Efectivamente, cuando se produce la vacante de un puesto de trabajo cubierto por un funcionario de carrera (vacante producida por diversos motivos: obtención de una comisión de servicio, excedencia, jubilación, fallecimiento, etc.), la Administración puede proveer la plaza a través del nombramiento de un/a funcionario/a interino/s que se encuentre inscrito/a en la Bolsa de Trabajo.

En este sentido, la normativa establece que, con carácter previo al nombramiento de un funcionario interino, debe existir un procedimiento de selección. En este aspecto, existe un principio de libertad de cada Administración para definir el procedimiento adecuado para reclutar a los funcionarios interinos, procedimiento que deberá ser ágil y respetar, en todo caso, los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

De lo actuado, se desprende que el procedimiento de selección del personal interino de la Universidad de Alicante responde a los siguientes criterios:

Primero. Que el aspirante forme parte de la bolsa de trabajo, esto es que cumpla con los requisitos exigidos previamente y manifieste su voluntad de acudir a los llamamientos

(del Reglamento de la Universidad de Alicante se desprende que forman parte de la Bolsa aquellos/as personas que participaron en los procesos selectivos convocados).

Segundo. Que existan plazas vacantes en la plantilla o relación de puestos de la Universidad.

Tercero. Que no existan funcionarios de carrera que de forma voluntaria se adscriban temporalmente a la plaza vacante.

Cuarto. Que se oferte la plaza vacante a la persona que ocupe en la bolsa de trabajo la posición "de mayor preferencia siguiendo el orden riguroso de la misma".

Si bien es cierto que las normas presupuestarias citadas en sus informes suponen una restricción en la incorporación de nuevos efectivos en las Administraciones Públicas, no lo es menos que, en los casos en los que sea necesario la provisión de las plazas vacantes, la selección del personal interino deberá realizarse de conformidad con los anteriores criterios y respetando, en todo caso, los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

De todos los principios citados, el de igualdad debe ser destacado en la presente queja. La igualdad de oportunidades supone que todo aquel que se encuentre inscrito en la Bolsa de Trabajo, tras el oportuno procedimiento de selección y una vez se produzca la necesidad de cobertura de una plaza vacante, tiene derecho a acceder en igualdad de condiciones al procedimiento de reclutamiento y, en su caso, al eventual nombramiento como funcionario interino. En este sentido, consideramos que la existencia de bolsines o de listas cerradas de personas a la espera de ser nombrados interinos vulnera este principio de igualdad de oportunidades, máxime cuando en fututos procesos selectivos de funcionarios de carrera el tiempo trabajado, en muchas ocasiones, constituye mérito en la fase de concurso. Destacamos en este punto, la sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Madrid 298/2001, de 28 de marzo, que en su fundamento de derecho tercero, apartado segundo, dispone:

> (...) En segundo termino, el sistema que pretende que se aplique la recurrente, en virtud del cual estableciera una rotación permanente y sin límite para cubrir plazas en la Función Pública aunque sea de forma temporal, repugna a los principios constitucionales de mérito y capacidad (artículo 103.2 de la Constitución) por cuanto que mantener vigente y operativa una bolsa de trabajo desde 1989 y que se perpetúe en el tiempo, que es lo realmente pretendido en estos autos por la demandante, supone tanto como reconocer el desempeño de un puesto de trabajo público de forma temporal mediante contratos de interinidad perpetuados en el tiempo y, por tanto, mantener indefinidamente una relación de servicio con la Administración Pública extramuros de los procesos selectivos legalmente establecidos (...).

A la vista de todo lo anterior, recomendamos a la Universidad de Alicante:

Primero: que en la gestión de las Bolsas de Trabajo del PAS, con carácter general, extreme al máximo la aplicación de los principios constitucionales de mérito, capacidad, publicidad e igualdad en la selección del personal funcionario interino y en la contratación del personal laboral temporal.

Segundo: que, producida la necesidad de cobertura de una plaza vacante, garantice la igualdad de oportunidades para participar en los llamamientos de las Bolsas de Trabajo del PAS, de tal forma que no se nombre/contrate siempre a las mismas personas de la Bolsa y se dé oportunidad al resto de integrantes de las Bolsas de Trabajo, garantizando "el orden riguroso de la misma" conforme a lo previsto en el artículo 10.2, apartado primero del Reglamento de Creación y funcionamiento de las bolsas de trabajo del PAS, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Alicante de 30/09/2004.

La Universidad de Alicante, en fecha 6/11/2015, aceptó nuestra recomendación en los siguientes términos:

> En contestación a su escrito de fecha de salida 14 de octubre de 2015, y en referencia a la queja número 1408585, le indico que en reunión de la Comisión de Seguimiento de Bolsas de Trabajo celebrada el día 5 del actual, se acordó actualizar el articulado de la normativa que regula los llamamientos de bolsas; acuerdo que se validará en su momento por el Consejo de Gobierno de la Universidad.
>
> Con la referida actualización se atenderán, con ocasión de próximos llamamientos de bolsa, las recomendaciones que se hacen constar en su escrito de referencia.

5. Provisión de puestos

Destacamos en este epígrafe las denuncias de falta de provisión efectiva del puesto de trabajo que son ocupados en comisión de servicios, así como la solicitud de provisión de plazas en comisión de servicios por parte de personal de otra Comunidad Autónoma.

5.1 El desempeño efectivo del puesto de trabajo que se provee en comisión de servicios.

La autora de la **queja nº 1506339** manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) es funcionaria de carrera, prestando servicios en la (...) de la Conselleria de Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua.
>
> (...) durante 2 años se me asignó en comisión de servicios la plaza 19921 de jefa de negociado, pero al expirar estos dos años me dijeron que no la podía seguir disfrutando.
>
> (...) ahora la he vuelto a solicitar, puesto que en la normativa no indica nada que impida que la plaza se vuelva a solicitar si está libre, y se me contesta que no puedo desempeñar dicho puesto fuera de ese tiempo.
>
> (...) aunque yo sospecho que esta plaza ha sido asignada a otra persona de la Conselleria pero que no está trabajando en la OCAPA, como ocurre con el puesto de director de OCAPA que sí puedo demostrar que está ocupado por una persona que trabaja en la dirección territorial y no se ha pasado por nuestra oficina".

> (...) me gustaría saber que está pasando con estas plazas que se asignan de forma tan irregular en lugar de salir a concurso y ser ocupadas por el personal que realmente está desempeñando las tareas.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Presidencia y Agricultura, Pesca y Alimentación que, a través Hble. Sr. Conseller, nos remitió copia del escrito del Director Territorial de Castellón de fecha 20/03/2015 en el que daba respuesta a la promotora de la queja en los siguientes términos:

> Vista su solicitud de desempeñar en comisión de servicios el puesto de trabajo número 19921, jefatura de Negociado de Administración, adscrito a la Oficina Comarcal de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua "els Ports" de Morella, se informa:
>
> La Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, en su artículo 104, relativo a la comisión de servicios, dispone que no se podrá permanecer más de dos años en comisión de servicios en los puestos de trabajo que se encuentren pendientes de su provisión definitiva, cuya forma de provisión sea la de concurso de méritos.
>
> Usted ya ha desempeñado el citado puesto de trabajo, habiendo cesado el 30 de noviembre de 2014 por el transcurso del plazo señalado, por lo que en este supuesto ya no procede volverlo a desempeñar.

A la vista de lo anterior y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, solicitamos de la entonces Conselleria de Hacienda y Administración Pública que nos precisase en qué situación se encontraban las plazas de (...) adscritas a (...) de Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua, concretando:

- Si las mismas tienen o no reserva (existencia o no de titular de las mismas).

- En el caso de que las plazas se encuentren actualmente cubiertas, indíquenos el nombre de las personas que las ocupan, naturaleza (funcionarios de carrera o interinos), así como sistema de provisión empleado.

La Conselleria de Hacienda y Administración Pública, a través del Hble. Sr. Conseller, nos informó en fecha 24/06/2015 lo siguiente:

> En relación con la queja núm. 1506339, planteada ante esa Alta Institución por Doña (autora de la queja), de conformidad con lo previsto en la Ley de la Generalitat 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges y tomando como base el informe emitido en fecha 29 de mayo de 2015 por la Directora General de Recursos Humanos, le informo lo siguiente:
>
> - El puesto de trabajo núm. 19921 CAP. NEG. ADMINISTRACIÓ, no tiene reserva de puesto y está ocupado en comisión de servicios desde el 15-02-2015 por (...) con NRP (...).
>
> - El puesto de trabajo núm. 16675 DIRECTOR/A OFICINA COMARCAL, no tiene reserva de puesto y está ocupado en comisión de servicios desde 1-03-2014 por (...) con RRP (...).

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 fecha 7/07/2015 manifestando que las personas que citaba en su informe la Administración no ocupaban los puestos allí reflejados, en este sentido aportaba copia de la guía Prop de la Generalitat Valenciana fechada a 6/07/2015.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

La Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana señala en su artículo 104 en relación a la comisión de servicios lo siguiente:

> 1. La comisión de servicios es una forma temporal de provisión de puestos de trabajo que procede en los siguientes casos:
>
> a) Cuando éstos queden desiertos en las correspondientes convocatorias o se encuentren pendientes de su provisión definitiva.
>
> b) Cuando estén sujetos a reserva por imperativo legal.
>
> 2. No se podrá permanecer más de dos años en comisión de servicios en los puestos de trabajo previstos en el apartado a, cuya forma de provisión sea la de concurso de méritos. Si la forma de provisión de los puestos es la de libre designación, no se podrá permanecer en comisión de servicios más de seis meses, salvo que exista un impedimento legal que impida su convocatoria pública, en cuyo caso se convocará el citado puesto, de forma inmediata, una vez desaparezca dicho impedimento.
>
> 3. Reglamentariamente se determinará el procedimiento para su tramitación y resolución.
>
> 4. En todo caso, para el desempeño en comisión de servicios de un puesto de trabajo, el personal funcionario de carrera deberá pertenecer al mismo cuerpo, agrupación profesional funcionarial o escala y reunir los requisitos de aquél reflejados en las correspondientes relaciones de puestos de trabajo.

La duración temporal citada es imperativa, de manera que el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Valencia, en su Sentencia de 23 de julio de 2003, declaró la ilegalidad de las comisiones de servicios superiores a dos años y requirió a la entonces denominada Dirección General de Función Pública para que llevara a término la finalización de éstas.

Aclarada la cuestión anterior, debemos partir del artículo 96 ("Movilidad del personal funcionario de carrera") de la referida Ley 10/2010 en el que "se garantiza el derecho a la movilidad del personal funcionario de carrera incluido en el ámbito de aplicación de la presente ley, de acuerdo con los sistemas previstos en la misma".

Respecto a los sistemas ordinarios de provisión de puestos de trabajo, el artículo 99 de la Ley 10/2010 establece:

> 1. Los puestos de trabajo de naturaleza funcionarial se proveerán de forma ordinaria por convocatoria pública, a través de los sistemas de

> concurso o de libre designación, de acuerdo con lo que figure en la relación de puestos de trabajo, y con respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad.
>
> 2. Las convocatorias para proveer puestos de trabajo por los sistemas de concurso o de libre designación, así como las correspondientes resoluciones, deberán hacerse públicas en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, o boletín oficial correspondiente, por el órgano competente para efectuar los nombramientos.
>
> 3. La adjudicación de un puesto de trabajo clasificado para su provisión por más de un cuerpo, agrupación profesional funcionarial o escala, no conlleva la integración del personal funcionario en otros cuerpos, agrupaciones profesionales funcionariales o escalas distintos al que pertenezca, aunque tuviera la titulación o cumpliese todos los requisitos requeridos para ello.

Respecto al concurso, el artículo 100.1 señala que:

> Constituye el sistema normal de provisión de puestos de trabajo y consiste en la comprobación y valoración por órganos colegiados de carácter técnico, de los méritos y capacidades y, en su caso, aptitudes de las personas candidatas para el desempeño de los mismos, conforme a las bases establecidas en la correspondiente convocatoria.

De dicha regulación se desprende el "carácter extraordinario y excepcional que constituye este otro sistema de provisión de puestos denominado comisión de servicios"; así lo ha declarado la Jurisprudencia y el propio Consejo de Estado en el Dictamen 2118/2010 al afirmar que "la comisión de servicios no debe convertirse en una alternativa habitual al procedimiento normal de provisión de plazas mediante concurso".

De esta manera, no es admisible que se acuda asiduamente a la comisión de servicios como la forma habitual de provisión de puestos de trabajo que se encuentren vacantes y sin reserva, por cuanto dicho mecanismo de provisión de plazas viene a desvirtuar el procedimiento normal de provisión; esto es, debe evitarse que la provisión de plazas mediante comisiones de servicios –que de suyo debe ser extraordinaria- desplace al procedimiento general del concurso.

Con fundamento en las anteriores consideraciones recomendamos a la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas que proceda, a la mayor brevedad posible, a la provisión de los puestos de trabajo vacantes (y sin reserva) mediante el sistema ordinario de concurso, todo ello de conformidad con lo previsto en la normativa valenciana de función pública.

Al tiempo de redactarse el presente Informe anual, no hemos recibido respuesta de la Conselleria.

5.2 Comisión de servicios desde otra Comunidades Autónomas.

El autor de la **queja nº 1410541** sustancialmente manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que, desde el 11/06/2011, ocupa puesto de Técnico de la Función Administrativa en el Hospital Universitario "Virgen de la Arrixaca" de Murcia, dependiente del Servicio Murciano de Salud.

- Que

> (...) desde entonces, cada año, he solicitado la Comisión de Servicios a Alcoy, a Elda y a otros hospitales cercanos a mi población de residencia. O sea, esta es la cuarta vez que realizo mi petición", todo ello, a pesar de existir vacantes.

Se refería a los casos de Alcoy y Elda. Concretamente, la Gerencia de Alcoy en las dos ocasiones no había contestado, mientras que en Elda

> (...) no sólo se denegó la vacante por la vía de exponer la libertad de decisión que se posee para conceder una comisión sino que, además, se me excluyó de la "Bolsa de Trabajo" de Técnicos de la Función Administrativa (en la que ostentaba la posición a la que le correspondía dicha vacante en el Departamento de Elda) argumentando que el personal con plaza fija en otras comunidades autónomas no puede incluirse en la bolsa.
>
> (...) Desde 2009 no se han vuelto a convocar "Concurso de Traslados" de mi categoría cuando la normativa obliga a hacerlo cada dos años. O sea, han transcurrido cinco años desde los últimos traslados.
>
> *He puesto en conocimiento del superior jerárquico del Gerente del Hospital de Alcoy. O sea, la Dirección General de Recursos Humanos de la Consellería de Sanidad, y la respuesta ha sido que dicho trámite debe ser autorizado por el propio Gerente.*

- Que, consideraba que:

> (...) se perjudica mi derecho a la conciliación familiar y laboral porque tengo dos hijos (de 13 y 10 años) y servicios sociales me ha confiado su custodia», así como, se vulneraban los artículos 17.1 letras e), 37.2 y 39.1 de la Ley 55/2003, de 15 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto Marco y el Art. 16 del Decreto 7/2003 (provisión de plazas mediante concurso de traslados).

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la administración sanitaria que, a través de la Dirección General de Recursos Humanos, nos comunicó en fecha 26/01/2015 lo siguiente:

> (...) De conformidad con el artículo 49 del Decreto 7/2003, de 28 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de selección y provisión de plazas de personal estatutario al servicio de instituciones sanitarias de la Generalitat, se podrán cubrir en comisión de servicios, a propuesta de los directores de las instituciones, las plazas básicas de plantilla vacantes y las sujetas a reserva legal del titular.
>
> Del anterior precepto se desprende que la decisión de otorgar una comisión de servicios para la cobertura de una plaza es potestativa de la Dirección de

cada Institución. Dicha Dirección será la competente para decidir qué personal es el idóneo para cubrir una vacante o plaza sujeta a reserva legal.

La norma citada no otorga derecho alguno a favor de los interesados a la concesión de una comisión de servicios, siendo una figura cuya utilización depende exclusivamente de la decisión de quien tiene la Dirección institucional.

En cuanto al concurso de traslados de la categoría a la que pertenece el interesado, Técnico de la Función Administrativa, la resolución del último proceso se publicó en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana n° 5687 de, 24 de enero de 2008 (Convocatoria DOCV n° 5541, de 25-06-2007), no figurando el nombre del interesado entre los participantes en dicho concurso de traslados.

De los antecedentes obrantes en el Servicio de Planificación, Selección y Provisión de Recursos Humanos se desprende que (autor de la queja) realizó una solicitud en fecha 8 de octubre de 2014 para cubrir, en comisión de servicios, bien en el Hospital de Alcoy o en el Hospital de Elda, un puesto de Técnico de la Función Administrativa, desde su plaza perteneciente al Servicio Murciano de Salud.

El día 15 de octubre de 2014 se emite por la Dirección General de Recursos Humanos de la Sanidad contestación a (autor de la queja), indicándole que el trámite inicial para la concesión de una comisión de servicio nace a partir de la correspondiente solicitud que nos remite el centro de destino, lugar al que deberá dirigir su petición. En caso de existencia de plaza vacante de su categoría, y si así lo considera la Dirección del centro, ésta iniciará la tramitación correspondiente.

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 fecha 9/02/2015 manifestando, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Primero. Que el concurso de traslado a que se refiere en el informe fue convocado en fecha 25/06/2007. Según nos indicaba, la plaza fija de la categoría de Técnico de la Función Administrativa la tiene desde 2011 (en 2007 tenía plaza fija de la categoría de auxiliar administrativo, no de Técnico).

- Segundo. Que en los Departamentos de Salud existen plazas vacantes cubiertas por personal interino.

- Tercero. Que la Conselleria de Sanidad no convoca concursos de traslados de la categoría profesional de Técnico de la Función Administrativa desde hace ocho años.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma, con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en la queja:

Primera. La obligación de la Administración de proveer los puestos de trabajo vacantes mediante comisión de servicios.

Segundo. La obligación de la Administración de convocar concursos de traslados de las plazas vacantes.

En ambos casos, debíamos partir de dos normas: la Ley 55/2003, de 15 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, y el Decreto 7/2003, de 28 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de selección y provisión de plazas de personal estatutario al servicio de las instituciones sanitarias de la Generalitat Valenciana.

Respecto a la primera cuestión, la Ley 55/2003, dentro del capítulo VII "movilidad del personal", señala en su artículo 39 (comisiones de servicio) lo siguiente:

> 1. Por necesidades del servicio, y cuando una plaza o puesto de trabajo se encuentre vacante o temporalmente desatendido, podrá ser cubierto en comisión de servicios, con carácter temporal, por personal estatutario de la correspondiente categoría y especialidad.
>
> En este supuesto, el interesado percibirá las retribuciones correspondientes a la plaza o puesto efectivamente desempeñado, salvo que sean inferiores a las que correspondan por la plaza de origen, en cuyo caso se percibirán éstas.
>
> 2. El personal estatutario podrá ser destinado en comisión de servicios, con carácter temporal, al desempeño de funciones especiales no adscritas a una determinada plaza o puesto de trabajo.
>
> En este supuesto, el interesado percibirá las retribuciones de su plaza o puesto de origen.
>
> 3. Quien se encuentre en comisión de servicios tendrá derecho a la reserva de su plaza o puesto de trabajo de origen.

Por otro lado, el Decreto del Consell 7/2003 establece en su artículo 49 (comisiones de servicios):

> Se podrán cubrir en comisión de servicios, a propuesta de los directores de las instituciones, las plazas básicas de plantilla vacantes y las sujetas a reserva legal del titular. No se considerará vacante, a estos efectos, la plaza ocupada por personal interino.
>
> La plaza vacante ocupada en comisión de servicios será incluida en la primera convocatoria de provisión de plazas que se celebre. En el supuesto de no convocarse, la comisión de servicios quedará anulada con efectividad del día de publicación de la convocatoria.
>
> El personal en comisión de servicios mantendrá la situación de servicio activo y la reserva de la plaza de origen si la obtuvo por concurso, y percibirá las retribuciones del nuevo puesto con cargo a la institución de destino, sin derecho al percibo de dietas, gastos de traslado ni ningún otro abono compensatorio, salvo en el supuestos de la comisión de servicios forzosa.
>
> Las comisiones de servicio y sus prórrogas se autorizarán por períodos de un año, salvo que expresa y justificadamente se soliciten por períodos inferiores. Las comisiones finalizarán, también, por la provisión definitiva de

> la plaza, por la reincorporación del titular con reserva de la misma, por renuncia del comisionado o por revocación motivada de la comisión, previa audiencia del interesado.
>
> Con las mismas condiciones y requisitos, se podrán autorizar comisiones de servicio para desempeñar plazas básicas de otras Administraciones Sanitarias.

A la vista de lo anterior, las comisiones de servicios consisten en la cobertura temporal y normalmente voluntaria, por razones de urgente e inaplazable necesidad, de un puesto de trabajo que queda vacante, por un funcionario adscrito a otros destino que reúne los requisitos establecido para su desempeño.

No obstante lo anterior, la provisión de puestos de trabajo mediante comisión de servicios es una manifestación de la potestad discrecional de la Administración Publica. En este sentido, resulta ilustrativa la STSJ de Madrid de 7/06/2004 (fundamento cuarto):

> (...) de tales preceptos se desprende que el desempeño por un funcionario de carrera de un puesto de trabajo en virtud de "comisión de servicios" además de quedar, en todo caso, condicionada al requisito de que reúna "los requisitos general de aquél reflejados en la correspondiente relación de puestos de trabajo", se desprende también que es una figura no obligatoria para la Administración, sino optativa, como se comprueba con el término "podrá". Pertenece, pues, al ámbito de su potestad discrecional de autoorganización sin que exista precepto que el imponga, tal como parece afirmar el actor, atender preferentemente a dicha provisión temporal mediante el nombramiento de determinados funcionarios de carrera en comisión de servicios.

En definitiva, la comisión de servicios es una forma de provisión temporal de los puestos de trabajo vacantes a la que pueden acudir las Administraciones Públicas, en ningún caso se trata de una figura obligatoria. En este sentido, no deducimos la existencia de actuaciones públicas que vulneren derechos constitucionales y/o estatutarios del promotor de la queja.

En relación a la segunda de las cuestiones, la obligación de convocar concursos de traslados de las plazas vacantes, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

La Ley 55/2003 reconoce en su artículo 17 el derecho a la movilidad del personal con plaza en propiedad, concretamente el artículo 37.2 (movilidad voluntaria) establece lo siguiente:

> Los procedimientos de movilidad voluntaria, que se efectuarán con carácter periódico, preferentemente cada dos años, en cada servicio de salud, estarán abiertos a la participación del personal estatutario fijo de la misma categoría y especialidad, así como, en su caso, de la misma modalidad, del resto de los servicios de salud, que participarán en tales procedimientos con las mismas condiciones y requisitos que el personal estatutario del servicio de salud que realice la convocatoria. Se resolverán mediante el sistema de concurso, previa convocatoria pública y de acuerdo con los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Ahora bien, tal derecho a la movilidad no dejaría de ser un derecho falto de garantía si el mismo no estuviese asegurado o garantizado por otros preceptos que vienen a constituir un deber para la administración en garantía del disfrute de dicho derecho. En este sentido, el Decreto del Consell 7/2003, en su parte introductoria, señala:

> (...) En este sentido, se contempla el compromiso de la administración de convocar regularmente los procesos selectivos con carácter bianual, así como los concursos de traslados para el personal fijo, que serán convocados como mínimo cada dos años, por lo que se ofrecen a los profesionales al servicio de la sanidad valenciana las necesarias garantías para su movilidad y acceso al sistema sanitario público valenciano.

Asimismo, el capítulo IV "Provisión de plazas mediante concurso de traslados" del referido Decreto establece, en su artículo 16 (normas generales), lo siguiente:

> Se proveerán por concurso de traslados las plazas básicas vacantes de cada categoría y, en su caso, especialidad, que se determinen en cada convocatoria.
>
> Entre una convocatoria y la siguiente no podrán transcurrir más de dos años.
>
> El órgano competente en materia de personal de la Conselleria de Sanidad, mediante Resolución que será publicada en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, procederá a la convocatoria de las referidas plazas. Se podrán incluir en los concursos de traslados, mediante la aplicación del sistema de resultas, las plazas básicas vacantes producidas al obtener el titular de las mismas nuevo destino, como consecuencia de la tramitación del procedimiento de concurso, siempre que no estén sometidas a procesos de amortización, realizándose la inclusión de las mismas en el citado concurso de forma automática (...).

Del detallado estudio de la normativa se desprendía que la Administración Sanitaria debe de forma periódica, preferentemente cada dos años, ofertar las plazas vacantes existentes para su provisión por el personal estatutario fijo, siendo el concurso de traslados el sistema o procedimiento ordinario de provisión.

A la vista de lo anterior, recomendamos a la Administración sanitaria que ofertase las vacantes existentes para su provisión por la vía de concurso previa convocatoria y de conformidad con los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

La Administración sanitaria, a través del Director Geenral de Recursos Humanos, nos comunicó en fecha 18/06/2015 lo siguiente:

> Acusamos recibo de su escrito de fecha de registro de entrada 25/05/2015, referente a la queja n° 1410541, anunciándole la aceptación de la recomendación propuesta, siendo uno de los objetivos de esta Administración la convocatoria regular de los concursos de traslados para ofertar a los profesionales al servicio de la sanidad valenciana las necesarias garantías para su movilidad y acceso al sistema sanitario público de esta Comunidad.
>
> Esta Administración ha venido convocando regularmente concursos de traslados, con carácter previo a la resolución de los procesos selectivos de la

categoría correspondiente, en aquellas categorías incluidas en la oferta pública de empleo. Considerando el hecho de que la última oferta ejecutada es la de 2007, no se ha producido nueva convocatoria de concurso de traslados de la categoría de Técnico de la Función Administrativa desde septiembre de 2009, produciéndose la adjudicación de plazas mediante resolución de esta Dirección General de Recursos Humanos de la Sanidad de 30 de septiembre de 2010.

No obstante lo anterior, a través de la experiencia adquirida en los últimos años se ha comprobado que es primordial y necesario dotar de mayor agilidad a los procesos de provisión del personal de las instituciones sanitarias dependientes de la Conselleria de Sanidad, pues debido al gran volumen de participantes, a la escasa asiduidad con la que se convocan dichos procesos y a la constante judicialización de los mismos, se alargan y demoran en exceso. Para ello se está trabajando en la elaboración de un nuevo Decreto de Selección y Provisión, cuyo borrador definitivo ya ha sido visto por las organizaciones sindicales, en la mejora y simplificación de los haremos, en la modernización de los medios, así como en evitar la aportación por parte de los interesados de la documentación obrante en poder de la Administración.

El Decreto 7/2003, de 28 de enero, del Consell de la Generalitat, por el que se aprueba el Reglamento de selección y provisión de plazas de personal estatutario al servicio de instituciones sanitarias de la Generalitat constituye la norma de aplicación en el ámbito competencial de la Comunitat Valenciana respecto a esta materia. Dicho Decreto fue desarrollado por diversas Órdenes del Conseller de Sanidad que regulan los baremos que son de aplicación a los concursos para la provisión de las Jefaturas de Servicio y Sección asistencial, a los concursos de traslados y a los concursos-oposición, baremos que se tiene intención de modificar en determinados aspectos, tras la experiencia de los últimos procesos (con las sugerencias de los distintos Tribunales y Comisiones de Valoración) con el fin de adaptarlos a las nuevas necesidades, así como de simplificarlos en algunos apartados que hacen imposible la agilización de los procesos.

Asimismo, se hace necesario adaptar los procesos de provisión del personal sanitario a la demanda del trabajador de la sanidad pública, que solicita una rápida resolución en los procedimientos, a los que resulta conveniente dotar de una mayor agilidad. Por ello se está tratando de habilitar el acceso electrónico a los procesos, y se facilitará que los participantes no tengan que aportar datos que ya obren en poder de la Administración tal y como establece tanto la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento Administrativo Común como la Ley 11/2007 de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Para su consecución, se está trabajando en un programa que permita aprovechar las valoraciones de los expedientes presentados por los participantes para, en la medida de lo posible, ser aplicadas en futuros procesos, así como en obtener información de los méritos directamente del programa informático (CIRO) constituido por el Registro del Personal Sanitario de la Generalitat valenciana. Ello evitaría que los aspirantes deban presentar determinada documentación, posibilitaría un tratamiento informático de la misma, lo que conllevaría una mayor agilidad, un ahorro de trámites y de papel. Igualmente evitaría, en algunos casos, el aporte incorrecto de determinada documentación así como su posible falsificación, circunstancia que en alguna ocasión se ha detectado.

> Es interés de esta Administración que los datos objetivos que puedan ser valorados aplicando los criterios tanto de la convocatoria como de las órdenes de baremo, sean recogidos de forma automática (servicios prestados, expediente académico...), produciendo así la reducción de plazos en la ejecución de los procesos, lo que descargaría a los Tribunales y Comisiones de Valoración de la tarea de valorar datos que ya están grabados en el registro correspondiente, con lo cual no intervendría ninguna clase de interpretación subjetiva en su valoración.
>
> Por todo lo anterior, podemos concluir que es aceptada la sugerencia propuesta en su escrito, siendo uno de los objetivos principales de esta Administración la agilización del desarrollo y gestión de los concursos de traslados, principalmente mediante la herramienta constituida por un nuevo Decreto de Selección y Provisión, la modernización de los medios y el nuevo baremo de méritos aplicable a dichos procesos.

A la vista de lo anterior, procedimos al cierre del expediente.

6. Retribuciones

En este epígrafe destacamos la **queja nº 1405749** relativa al pago de sexenios al personal docente interino, donde su autor, representante sindical, deseaba trasladar al Sindic de Greuges que, en diferentes ocasiones (la última el 29 de abril de 2014, en reunión de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo de sexenios y el 7 de mayo, en reunión de la Mesa Sectorial de Educación), la organización había dirigido a la Administración educativa valenciana la problemática existente en relación con el cobro del complemento retributivo, denominado "sexenio", por parte del personal docente interino. A este respecto, señalaba que la administración mantenía una postura contraria al derecho a la percepción de ese complemento por parte del personal docente interino.

Admitida a trámite la queja, solicitamos de la entonces Conselleria de Educación, Cultura y Deportes información suficiente y, en especial, sobre los siguientes extremos:

> Primero. Qué normas fundamentaban la posición que mantenía la Conselleria de denegación del derecho al complemento retributivo en cuestión por parte del personal interino docente.
>
> Segundo. Qué interpretación de la más reciente jurisprudencia (por ejemplo, STS, Sala de lo Contencioso, Sección Séptima, de 22 de octubre de 2010) y de las normas internacionales, contenidas o adicionadas a la Directiva 1999/70/CE, se realiza por esa Administración Educativa para fundamentar la posición antes referida.
>
> Tercero. Qué información se puede ofrecer a esa Sindicatura sobre la solución normativa adoptada en otras Comunidades Autónomas con relación al asunto de que se trata.

La Administración Educativa, a través de la Subdirección General de Personal Docente, nos comunicó en fecha 10/07/2014, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) Primero.

Recientemente se cursó solicitud de aclaración dirigida a las autoridades españolas sobre: Denegación de un complemento por formación permanente a los funcionarios con contrato de duración determinada a la vista del Auto de 9 de febrero de 2012, de la sala sexta del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, dictado ante la cuestión prejudicial C-556/11, planteada por el Juzgado de le Contencioso-Administrativo n° 4 de Valladolid, que sostiene su declaración de reconocimiento del complemento al colectivo de profesorado interino en que no existe justificación por razones objetivas en el diferente trato respecto de la percepción del complemento, por cuanto ambas categorías de trabajadores (docentes interinos y docentes funcionarios de carrera de los diferentes cuerpos) se hallan en situaciones comparables.

Sin embargo, hay que partir de la diferente consideración que merecen uno y otro colectivo a efectos del citado complemento porque no está vinculado a una mera cuestión de antigüedad en la prestación de servicios, como ocurre en el caso de percepción de trienios, que sí se reconocen tanto a funcionarios de carrera como a funcionarios interinos en aplicación de la directiva que ahora se invoca para hacer extensiva la percepción del complemento que nos ocupa.

El acceso a la condición de funcionario docente de carrera de los diferentes cuerpos docentes implica, por sí misma, la acreditación de una formación inicial por parte de los aspirantes seleccionados en los procesos selectivos que les hace merecedores de la adquisición de la condición de funcionarios de carrera. Dicha formación inicial va más allá del mero cumplimiento de requisitos de titulación que permiten la pertenencia a las bolsas de trabajo.

Es por ello que, una vez adquirida dicha condición de funcionarios de carrera, se hace necesario fomentar el compromiso de este colectivo de actualizar su formación.

En este sentido, la propia figura del complemento ha de ser contextualizada, ya que su origen se encuentra en un Acuerdo de 11 de octubre de 1991 del Consejo de Ministros que pretendía alcanzar los objetivos de una profunda reforma educativa consecuencia de la promulgación de la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo

(LOGSE), de tal manera que los funcionarios de carrera que hubieran adquirido dicha condición con anterioridad a la entrada en vigor de dicha Ley Orgánica debían revisar su formación inicial para adecuarla al nuevo sistema educativo.

Así pues, uno de los mecanismos implantados para favorecer la adecuación de esa formación inicial fue un ambicioso programa de formación permanente del profesorado que llevaría asociado el reconocimiento de un complemento retributivo.

Por tanto, no es ya o no solo la antigüedad, sino la formación permanente asociada a periodos de servicios, el parámetro al que se vincula el complemento como elemento estimulador para que el funcionariado de carrera continuara formándose y todo ello en el marco del concepto de carrera profesional, que va más allá de una mera retribución.

Adviértase que la formación permanente mínima vinculada a periodos concretos de servicios tiene por objeto que la formación a adquirir sea permanente o continuada, sin que el funcionario de carrera pueda acumular un exceso de créditos de formación en cortos espacios de tiempo y, de esta forma, estimular al docente a adquirir formación en todos los periodos de su vida activa.

Teniendo en cuenta que el colectivo de docentes interinos no cumple con la acreditación de esa formación inicial de la que deviene el complemento, es la propia acreditación de la formación inicial la que ha de servir de estímulo a dicho colectivo y, al mismo tiempo, como requisito para la adquisición de la condición de funcionario de carrera y el régimen jurídico propio de carácter estatutario que al colectivo de funcionarios de carrera les es de aplicación que abarca no solo derechos, sino también obligaciones preferentes respecto del colectivo de funcionarios interinos para el desempeño de cargos directivos y órganos de coordinación docente.

De otro modo, al colectivo de funcionarios interinos se le estaría computando a efectos del complemento una formación que para los funcionarios de carrera constituye un requisito o condición apriorística que se les presupone, colocándose en una situación ventajosa y discriminatoria respecto a éstos.

Segundo

El presupuesto fáctico del que partió el Acuerdo del Consejo de Ministros de 11 de octubre de 1991 no ha perdido vigencia, ya que son numerosos los cambios experimentados por el sistema educativo desde la entrada en vigor de la LOGSE, el último de los cuales es de diciembre de 2013 a través de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, de forma que el elemento inspirador del complemento, que es la adecuación del profesorado de carrera a las nuevas exigencias del sistema es plausible.

Tercero

El propio Auto de 9 de febrero de 2012 de la sala sexta del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, dictado ante la cuestión prejudicial C-556/11, pone de manifiesto que resuelve con base a la información que se le proporciona, motivo por el cual procede analizar la propia cuestión prejudicial que se le planteó, que fue en los siguientes términos:

Si el hecho de ser funcionario de carrera y, por lo tanto, el hecho de pertenecer a un cuerpo de aquellos en los que se estructura la función pública docente, es una razón objetiva suficiente para justificar el componente singular del complemento específico por formación permanente (también llamado vulgarmente sexenio) solo lo perciban, una vez acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos, los funcionarios de carrera integrados en la función pública docente.

Del análisis del planteamiento de la cuestión prejudicial se extraen las siguientes conclusiones:

a) No se explica al Tribunal de Justicia de la Unión Europea el origen y fundamento del citado complemento como elemento catalizador o de

estímulo para la formación permanente de aquellos que ya han acreditado formación inicial por la superación de los procesos selectivos, ni se explica la diferenciación entre formación inicial y permanente, ni el vínculo de la formación permanente con los sucesivos cambios experimentados por el sistema educativo.

b) El Auto parte del presupuesto fáctico de que la condición de interino no excluye la pertenencia al cuerpo docente, cuando la condición de interino implica la atribución de funciones asimiladas a las del cuerpo de referencia, pero no su pertenencia al mismo.

c) Tampoco se menciona en la cuestión prejudicial el concepto de carrera profesional que va más allá del mero carácter retributivo del complemento, que se ampara en los artículos 16 y 24 del Estatuto Básico del Empleado Público y en el artículo 114 de la Ley 10/2010, de Ordenación General de la Función Pública Valenciana.

Como consecuencia de lo expuesto, no se explicó al Tribunal de Justicia de la Unión Europea de manera suficiente las causas objetivas que justifican un tratamiento diferenciado.

En todo caso, la Administración educativa valenciana, al igual que las restantes Administraciones educativas, ha presentado las oportunas alegaciones en el procedimiento referenciado.

Cuarto

Ha de hacerse constar que tampoco los pronunciamientos judiciales están siendo unánimes, a cuyo efecto procede traer a colación la reciente sentencia n° 416/2012, de 26 de noviembre de 2012, dictada en el procedimiento abreviado 6/12, por el Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº. 3 de Valencia, que falla en contra del reconocimiento del complemento a favor de un funcionario docente interino.

A su vez, a diferencia de lo que ocurre en alguna Comunidad Autónoma, esta Administración educativa no ha recibido sentencia condenatoria por parte del Tribunal Supremo.

Asimismo, tampoco todas las Comunidades Autónomas reconocen el complemento al personal interino y las que lo hacen en unos casos es por condena del Tribunal Supremo y en otros casos por decisión propia.

Quinto

Se da la particularidad de que el sindicato, a quien representa el firmante de la queja ante el Síndic de Greuges, es además firmante tanto del Acuerdo de 17 de diciembre de 1991, ratificado por el Consell de la Generalitat por Acuerdo de 23 de diciembre de 1991, como del Acuerdo de Mesa General de Negociación I de la Generalitat de 23 de octubre de 2013 y del acuerdo de abril de 2014 de la Comisión de Participación, Seguimiento y Evaluación de la Formación del Profesorado, vinculada al Acuerdo firmado en Mesa Sectorial de Educación el 17 de diciembre de 1991; con la particularidad de que en dicha Comisión de seguimiento se fijó un texto que se corresponde fielmente con el vigente Decreto 99/2014, de 27 de junio, del Consell, por el que se regula el componente retributivo relacionado con la formación

> permanente del profesorado y la realización de otras actividades para la mejora de la calidad, en los que en ningún caso se contemplaba el abono del complemento al personal interino.
>
> Por tanto, dicho sindicato alcanza acuerdos con la Administración educativa en materia de sexenios que no prevén el reconocimiento para el personal interino para, posteriormente, invocar el reconocimiento del mismo por otros cauces, teniendo en cuenta que dos de los acuerdos son posteriores a las sentencias que ahora invoca.

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 fecha 12/09/2014, en el sentido de aportar el Acuerdo de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de Castilla-La Mancha y las organizaciones sindicales representativas del personal docente no universitario para el reconocimiento del complemento específico para formación permanente (sexenio) al personal interino docente no universitario.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El apartado 5 del artículo 10 de la Ley 7/2007 de 12 de Abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (en adelante EBEP) viene a establecer una cierta equiparación en derechos entre el funcionario de carrera y el funcionario interino, al disponer

> A los funcionarios interinos les será aplicable, en cuanto sea adecuado a la naturaleza de su condición, el régimen general de los funcionarios de carrera,

precepto que tiene su antecedente en el homólogo y derogado art. 105 de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado de 1964.

Esta genérica equiparación ha sido objeto de puntuales desarrollos normativos en el ámbito estatal y autonómico, así como de una amplia doctrina administrativa y jurisprudencial al respecto, de la que participa el propio EBEP en el Art. 25.2, al reconocer al personal funcionario interino los trienios correspondientes a los servicios prestados antes de la entrada en vigor del EBEP, si bien con efectos retributivos únicamente a partir de la entrada en vigor del mismo.

Al tratarse de una retribución de un colectivo concreto de empleados públicos (los funcionarios docentes no universitarios), nada dice el EBEP de los sexenios que se abonan al referido personal.

Sin perjuicio de lo anterior, el complemento retributivo de formación o sexenio fue creado en 1991 por Acuerdo entre la Administración del Estado y los sindicatos de la enseñanza.

En el ámbito valenciano, el Decreto del Consell 157/1993, de 31 de agosto, reguló el referido complemento retributivo y lo aplicó a aquellos funcionarios docentes de carrera que cumpliesen una serie de requisitos (6 años de servicios docentes y suficientes créditos de formación).

Con posterioridad, el Decreto ley 1/2012, de 5 de enero, del Consell, de medidas urgentes para la reducción del déficit de la Comunitat Valenciana adoptó, entre otras medidas, la no perfección de nuevos sexenios y los ya perfeccionados pasaron a cobrarse al 50% del importe reconocido.

Por Decreto del Consell 99/2014, de 27 de junio, se regula el componente retributivo relacionado con la formación permanente del profesorado y la realización de otras actividades para la mejora de la calidad de la enseñanza. Este Decreto deroga el Decreto del Consell 157/1993.

El Decreto 99/2014 estable, en su artículo 1.1, que el ámbito subjetivo de aplicación del mismo alcanza únicamente a los "funcionarios de carrera".

De la referida normativa se desprende lo siguiente:

> Primero. Que los trienios forman parte de las retribuciones básicas (como el sueldo), mientras que el sexenio es una retribución complementaria (como los complementos específicos y de destino). Ambos son conceptos retributivos.
>
> Segundo. Que, a partir del EBEP, los trienios los perciben todos los funcionarios (tanto de carrera como interinos). Nada dice el EBEP de los sexenios, no obstante, en la actualidad en la Comunitat Valenciana únicamente los perciben los funcionarios de carrera.

Es en este segundo aspecto, donde se centra la discrepancia de posiciones entre la Administración Educativa y el interesado.

Con carácter previo, señalamos que el asunto no resulta fácil si tenemos en cuenta que las Comunidades Autónomas no ofrecen la misma solución a esta cuestión.

Por otro lado, el derecho de los interinos al abono no es ni ha sido una cuestión pacífica teniendo en cuenta el importante número de contenciosos administrativos y pronunciamientos judiciales.

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación exponemos unas reflexiones sobre esta cuestión, que fueron el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

Como hemos indicado, existen diversos fallos judiciales en toda España sobre esta cuestión, todos ellos toman como base la Directiva Europea 1999/70/CE del Consejo de 28/06/1999 (algunas de esa sentencias afectan a funcionarios docentes interinos de la Generalitat Valenciana). En el ámbito de la jurisprudencia española, resultan ilustrativa la sentencia del Tribunal Supremo de fecha 22/10/2012 (sala de lo contencioso administrativo, sección 7º) en relación al reconocimiento de sexenios para el personal docente de la Junta de Extremadura. Así, el fundamento de Derecho quinto señalaba:

> (...) no hay duda del sentido de la cláusula 4, apartado 1, del Acuerdo incluido como anexo de la Directiva 1999/70/CE, según el cual
>
> 1. Por lo que respecta a las condiciones de trabajo, no podrá tratarse a los trabajadores con un contrato de duración determinada de una manera menos favorable que a los trabajadores fijos comparables por el mero hecho de

tener un contrato de duración determinada, a menos que se justifique un trato diferente por razones objetivas

Tampoco hay duda sobre su proyección al ámbito de la función pública. Si a ello se añade que esa Directiva, incluido su anexo, es de aplicación directa en los Estados miembros, queda claro que la sentencia resolvió correctamente el recurso de la Sra (...), tal como ésta ha defendido en su escrito de oposición.

En la sentencia de 7 de abril de 2011 (casación en interés de la Ley 39/2009) hemos explicado la procedencia de aplicar la citada cláusula 4, apartado 1, de conformidad con el pronunciamiento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en el caso de los trienios reclamados por profesores interinos por el período no prescrito anterior a la entrada en vigor del Estatuto Básico del Empleado Público. Y eso mismo ha de hacerse en este caso porque, pese a los esfuerzos de la Junta de Extremadura en argumentar que el componente por formación del complemento específico de los funcionarios docentes no guarda relación con la naturaleza permanente o temporal de la relación de servicio, la verdad es justamente la contraria y así resulta de los propios razonamientos que utiliza el escrito de interposición.

La formación en la que insiste la recurrente no es por sí sola el factor determinante del derecho a percibir ese componente. Sin la condición de funcionario de carrera, sin una relación de servicio permanente, esa formación en el Acuerdo del Consejo de Ministros no es relevante a efectos retributivos aunque se haya adquirido exactamente de la misma forma por interinos y por funcionarios de carrera. Los términos del apartado 3º del indicado Acuerdo son concluyentes: el componente es sólo para estos últimos. Así, pues, aunque los trienios sean una retribución básica y aquí se trate de una retribución complementaria las circunstancias de fondo son las mismas. En consecuencia, considerado discriminatorio reservar los trienios a los funcionarios docentes de carrera, también habrá que considerar discriminatorio reservarles la percepción del componente por formación permanente del complemento específico porque en ambos casos es la distinta naturaleza, permanente o temporal de la relación de servicio, la que explica la exclusión de esas retribuciones para los interinos.

La misma sentencia indicaba en su fundamento de derecho sexto:

(...) el auto de la Sección Segunda del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 9 de febrero de 2012 (asunto C-556/11), en la cuestión prejudicial suscitada por el Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº 4 de Valladolid en estos términos:

Si el hecho de ser funcionario de carrera y, por lo tanto, el hecho de pertenecer a un cuerpo de aquellos en los que se estructura la función pública docente es una razón objetiva suficiente para justificar que el componente singular del complemento específico por "formación permanente" (también llamado vulgarmente sexenio) sólo lo perciban, una vez acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos, los funcionarios de carrera integrados en la función pública docente.

Y el Tribunal de Justicia dice al respecto que los funcionarios interinos se hallan en una situación comparable a los de carrera, pues no se pusieron de manifiesto diferencias en la cualificación académica y experiencia con estos

> últimos y que el concepto de "razones objetivas" de la cláusula 4, apartado 1, del Acuerdo Marco "no permite justificar una diferencia de trato entre trabajadores con un contrato de duración determinada y trabajadores fijos por el hecho de que ésta esté prevista por una norma nacional general y abstracta, como una Ley o Convenio Colectivo (...).
>
> La desigualdad de trato, continúa, sólo sería admisible si respondiera a elementos precisos y concretos que caracterizan la condición de trabajo y sean de carácter objetivo y transparente, como los debidos a la especial naturaleza de las tareas a realizar en virtud de un contrato temporal y en sus características inherentes o en la persecución por el Estado de un objetivo legítimo de política social pero la referencia a la mera naturaleza temporal de la relación de servicio del personal de la Administración Pública no es conforme a estos requisitos y, por tanto, no puede constituir, por sí sola, una razón objetiva, en el sentido de la cláusula 4, apartado 1, del Acuerdo Marco (...). Admitir que la mera naturaleza temporal de una relación laboral basta para justificar tal diferencia privaría de contenido a los objetivos de la Directiva 1999/70 y del Acuerdo Marco.
>
> Además, precisa que "ni la naturaleza temporal de la relación del servicio de determinados empleados públicos ni la inexistencia de disposiciones en la normativa nacional relativas al pago de los sexenios controvertidos en el litigio principal a ciertas categorías de trabajadores temporales pueden constituir, por sí solas, tales razones objetivas (...)".
>
> Por eso, declara este auto:
>
> La cláusula 4, apartado 1, del Acuerdo Marco sobre trabajo de duración determinada (...) debe interpretarse en el sentido de que se opone a una normativa nacional como la controvertida en el litigio principal, que reserva sin ninguna justificación por razones objetivas el derecho a percibir el complemento retributivo por formación permanente únicamente a los profesores funcionarios de carrera, excluyendo a los funcionarios interinos, cuando en relación con la percepción de dicho complemento ambas categorías de trabajadores se hallan en situaciones comparables.

A la vista de lo anterior, consideramos que la igualdad de trato entre el funcionario de carrera y el funcionario interino ha venido siendo objeto de una interpretación expansiva, que sólo ha tenido como filtro jurisprudencial la existencia de una causa objetiva y razonable que demuestre la inadecuación de este trato igualitario. En este sentido, valga por todos los posicionamientos del Tribunal de Justicia Europeo que, en su Sentencia de 8 de noviembre de 2011 que interpreta el Acuerdo marco sobre el trabajo de duración determinada, de 18 de marzo de 1999, incorporado en el Anexo de la Directiva 1999/70/CE del Consejo de 28 de Junio de 1999, en relación a la cláusula 4 del mentado Acuerdo, que declara que no podrá tratarse de una manera menos favorable a los trabajadores con un contrato de duración determinada que a los trabajadores fijos, precisamente por el mero hecho de tener un contrato de duración determinada, declarando que:

> (...) los criterios de antigüedad relativos a determinadas condiciones de trabajo serán los mismos para trabajadores de duración determinada que para los trabajadores fijos, salvo que criterios de antigüedad diferentes vengan justificados por razones objetivas.

Con fundamento en las anteriores consideraciones,sugerimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes que, a la vista de la Directiva 1999/70/CE del Consejo de 28/06/1999 y de los pronunciamientos judiciales sobre la cuestión, estudie y valore proponer al Consell de la Generalitat la inclusión en el ámbito subjetivo de aplicación del Decreto 99/2014, de 27 de junio, del Consell, por el que se regula el componente retributivo relacionado con la formación permanente del profesorado y la realización de otras actividades para la mejora de la calidad al personal funcionario interino**.**

En el momento de elaborarse el presente Informe anual estamos a la espera de la respuesta de la Administración educativa valenciana.

7. Otros derechos de los empleados públicos

Destacamos en este epígrafe el derecho de los empleados/as públicos al cambio de puesto de trabajo y a la flexibilidad de la jornada al objeto de conciliar la vida personal y familiar.

7.1 Cambio de puesto de trabajo por motivos de salud

La autora de la **queja nº 1507734** manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> Presto servicios como Limpiadora en la Escuela Infantil (...) con n° de puesto de trabajo(...).
>
> Ante la problemática de salud que actualmente sufro, con fecha 29 de abril de 2013, el INVASSAT emitió informe médico laboral en el que se recomendaba un cambio de puesto de trabajo que no presentara riesgos ergonómicos.
>
> Que, con fecha 7 de octubre de 2013, acogiéndome al II Convenio Colectivo del personal laboral de la Generalitat Valenciana, artículo 19, Capacidad Disminuida, y con el fin de evitar un agravamiento en mis dolencias en el desempeño de las funciones inherentes a mi puesto de trabajo, me dirigí por escrito a la DG de RRHH solicitando un cambio de puesto de trabajo.
>
> Asimismo solicité me posibilitaran el prestar servicios como personal subalterno, por considerar que estoy capacitada para desempeñar las funciones propias del puesto sin que ello suponga un agravamiento de mis dolencias. Siendo conocedora de que en el ÍES (...) se producirá una jubilación en un puesto de categoría "subalterno" solicité se me concediera ese puesto para prestar servicios en esa categoría.
>
> Según informe médico laboral de fecha 13 de noviembre de 2013, el INVASSAT considera que actualmente no es posible el adaptar el puesto por la patología de base y las múltiples reagudizaciones, aconsejando un cambio de puesto donde no existan los riesgos inherentes al puesto de limpiadora, tales como posturas forzadas, ponerse en cuclillas, subir y bajar escaleras, y/o dorsi-flexión de zona lumbar.
>
> Según comunicado de la Jefa del Servicio de Selección de Personal y Provisión de Puestos de Trabajo, de fecha 3 de noviembre de 2014, "En

cumplimiento de lo previsto en la Resolución de 12 de marzo de 1997 de la DG de Trabajo por la que se dispone el registro y la publicación del acuerdo de la Comisión de Interpretación, Vigilancia y Estudio (CIVE) que desarrolla lo dispuesto en el artículo 19 del II Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Administración de la Generalitat Valenciana, se ha procedido a tramitar su solicitud de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud".

El artículo 108.6 de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, establece que sus previsiones serán igualmente de aplicación al personal temporal, y así se ha evaluado e informado por parte de los pertinentes servicios de prevención de riesgos laborales para adaptar el puesto de trabajo si fuera necesario, pero la propuesta de cambio de puesto no puede llevarse a cabo ya que el procedimiento y los requisitos que debe reunir para el cambio de puesto de trabajo, el personal laboral temporal no han sido desarrollados.

Que según los informes médico-laborales se reconoce la conveniencia de no realizar determinados movimientos y se aconseja el cambio de puesto. No obstante, teniendo especial sensibilidad a los riesgos laborales, sigo desempeñando mis funciones como personal de limpieza, realizando necesariamente y a diario movimientos repetitivos y posturas forzadas, que según el INVASSAT no son recomendables, y por tanto empeoran día a día mis dolencias.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Hacienda y Administración Publica que, a través del Hble. Sr. Conseller, nos comunicó en fecha 24/06/2015 lo siguiente:

(...) tomando como base el informe emitido en fecha 28 de mayo de 2015 por la Directora General de Recursos Humanos, le informo lo siguiente:

1.- La Sra. (autora de la queja), contratada laboral temporal, con la categoría de limpiadora, solicitó el cambio de puesto de trabajo por motivos de salud, con fecha 19 de abril de 2013.

2.- Que el 29 de abril de 2013, por el Médico del Trabajo correspondiente del INVASSAT se emitió informe, que se reproduce a continuación:

"La paciente debe ser considerada especialmente sensible a los riesgos ergonómicos (manejo de cargas, posturas forzadas y sostenidas) por sus propias características personales, según el Art. 25 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. Dada la patología de base y las múltiples reagudizaciones, se recomienda un cambio de puesto de trabajo que no presente los riesgos ergonómicos inherentes del puesto de limpiadora.

La trabajadora debe ser considerada APTA CON LIMITACIONES (posturas forzadas, sostenidas y manejo de cargas) para su puesto de trabajo de limpiadora, por lo que se deben tener en consideración las recomendaciones citadas.

La trabajadora deberá ponerse en contacto con este Servicio de Prevención ante cambios en sus condiciones de trabajo o en su situación clínica."

3.- El día 22 de octubre de 2013 la interesada solicita un cambio de puesto de trabajo en base al informe del INVASSAT.

4.- El día 13 de noviembre de 2013 se emite nuevo informe médico laboral en los siguientes términos: "En el momento actual no es posible adaptarle el puesto por la patología de base y las múltiples reagudizaciones. Se aconseja un cambio de puesto de trabajo donde no existan los riesgos inherentes al puesto de limpiadora de escuela infantil por posturas forzadas, ponerse en cuclillas y subir y bajar escaleras, dorsi-flexión de zona lumbar.

La trabajadora actualmente no es apta para el puesto de limpiadora en escuela infantil. Se pondrá en contacto con este servicio de prevención para poder aplicarle medidas adaptativas en un nuevo puesto de trabajo donde no existan los riesgos antes citados."

5.- Con fecha 3 de noviembre de 2014, (notificación diligenciada por la oficina de correos con fecha 7 de noviembre de 2014) la Jefa del Servicio de Selección de Personal y Provisión de Puestos de Trabajo, comunica a la interesada que " En cumplimiento de lo previsto en la Resolución de 12 de marzo de 1997 de la Dirección General de Trabajo por la que se dispone el registro y la publicación del acuerdo de la Comisión de Interpretación, Vigilancia y Estudio (CIVE), que desarrolla lo dispuesto en el artículo 19 del II Convenio Colectivo para el personal laboral al servicio de la Administración de la Generalitat Valenciana, se ha procedido a tramitar su solicitud de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud.

El artículo 108.6 de la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, establece que sus previsiones serán igualmente de aplicación al personal temporal, y así se ha evaluado e informado por parte de los pertinentes servicios de prevención de riesgos laborales, para adaptar el puesto de trabajo si fuera necesario, pero la propuesta de cambio de puesto no puede llevarse a cabo ya que el procedimiento y los requisitos que debe reunir para el cambio de puesto de trabajo el personal laboral temporal no han sido desarrollados."

No obstante, en atención a la queja planteada y dentro de las competencias del citado centro directivo, se valorarán las posibilidades de promover el desarrollo de dicha normativa, en materia de cambio de puesto de trabajo por motivos 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.

No constando escrito de alegaciones, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, de lo actuado, se desprendía lo siguiente:

- Que constaban los siguientes informes del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante INVASSAT):

a) de fecha 29/04/2013 que señala que

"La trabajadora debe ser considerada APTA CON LIMITACIONES (posturas forzadas, sostenidas y manejo de cargas) para su puesto de trabajo

de limpiadora, por lo que se deben tener en consideración las recomendaciones citadas".

b) de fecha 13/11/2013 que indicaba que

En el momento actual no es posible adaptarle el puesto por la patología de base y las múltiples reagudizaciones. Se aconseja un cambio de puesto de trabajo.

- Que en fecha 3/11/2014 el Servicio de Selección de Personal y Provisión de puestos de trabajo tramito la solicitud de «cambio de puesto de trabajo por razones de salud».

- Que, no obstante lo anterior, en el informe remitido al Sindic de Greuges se indicaba que

(...) adaptar el puesto de trabajo si fuera necesario, pero la propuesta de cambio de puesto no puede llevarse a cabo ya que el procedimiento y los requisitos que debe reunir para el cambio de puesto de trabajo el personal laboral temporal no han sido desarrollados" añadiendo que "No obstante, en atención a la queja planteada y dentro de las competencias del citado centro directivo, se valorarán las posibilidades de promover el desarrollo de dicha normativa, en materia de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud.

Llegados a este punto, dictamos una sugerencia cuyos fundamentos a continuación exponemos.

El artículo 40.2 de la Constitución española de 1978, dispone que los poderes públicos velarán por la seguridad e higiene en el trabajo, estando vigente en la fecha de promulgación de aquella la Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo, de 9 de marzo de 1971, cuyo artículo 1 extendía su ámbito de aplicación a las personas incluidas en el campo de aplicación de la Seguridad Social, entre las cuales no se encontraban la gran mayoría de empleados públicos.

En el ámbito de la función pública, la ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico de los Empleados Públicos (en adelante, EBEP), señala entre los derechos individuales de los empleados públicos "l) A recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo".

En los mismos términos, el artículo 66 letra m) de la Ley de la Generalitat 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

En concreto, la Ley valenciana 10/2010 se refiere al cambio de puesto de trabajo por motivos de salud en el caso de funcionarios de carrera de la Generalitat Valenciana en su articulo 108, precepto que fue desarrollado por Decreto 106/2005, de 3 de junio, del Consell de la Generalitat, en el que establece el procedimiento para la adaptación o cambio de puesto de trabajo del personal funcionario por motivos de salud o especial sensibilidad a los riesgos laborales.

A la vista de lo anterior, el artículo 108 de la Ley 10/2010 así como el Decreto del Consell 106/2005 no es aplicable al personal laboral. En su informe la Administración se refiere a la falta de desarrollo normativo del procedimiento y los requisitos que debe

reunir el cambio de puesto de trabajo por motivos de salud del personal laboral temporal. En este sentido, desde esta institución valoramos de forma positiva la intención de desarrollar, en el ámbito del personal laboral, la normativa en materia de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud.

Sin perjuicio de lo anterior así como de los preceptos relativos a la seguridad e higiene en el trabajo (articulo 20) y a la prevención de riesgos laborales (art. 21) del II Convenio Colectivo del Personal Laboral al servicio de la Generalitat Valenciana, destacar la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas, de 12 de junio de 1989**,** relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo (89/391/CEE).

La referida Directiva comunitaria extendió su ámbito de aplicación a todas las actividades "públicas o privadas", permitiendo la exclusión solamente de actividades específicas de la función pública, tales como fuerzas armadas y de policía o servicios de protección civil (art. 2). Dicha Directiva fue objeto de transposición al derecho español a través de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.

Dicha Ley fue novedosa en muchos aspectos y, entre ellos y a lo que ahora interesa, extiende su ámbito de aplicación "al personal civil al servicio de las Administraciones Públicas" (Art. 3.1). Su entrada en vigor se produjo el 10 de enero de 1996 (Disposición final segunda).

El capítulo III de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, aplicable al personal de las administraciones públicas, establece una serie de derechos y obligaciones derivados o correlativos del derecho básico de los trabajadores a su protección, así como las medidas particulares a adoptar en relación con categorías específicas de trabajadores por la especial sensibilidad de éstos a los riesgos laborales.

La referida norma establece, como parte de las obligaciones de la administración en la materia, la adaptación del puesto de trabajo o la asignación, dentro de la organización y cuando ello sea viable, de cometidos alternativos, a todas aquellos funcionarios a los que les ha sobrevenido una determinada incapacidad física o psíquica para desarrollar su trabajo habitual, o una especial sensibilidad a los riesgos derivados del mismo, al objeto de que su esfuerzo pueda seguir siendo útil y eficiente, evitando en lo posible su incapacitación laboral.

Por último, en la presente queja, destacar el informe médico laboral del INVASSAT de fecha 13/11/2013 en el que indicaba que

> En el momento actual no es posible adaptarle el puesto por la patología de base y las múltiples reagudizaciones. Se aconseja un cambio de puesto de trabajo donde no existan los riesgos inherentes al puesto de limpiadora de escuela infantil por posturas forzadas, ponerse en cuclillas y subir y bajar escaleras, dorsi-flexión de zona lumbar (...) La trabajadora actualmente no es apta para el puesto de limpiadora en escuela infantil. Se pondrá en contacto con este servicio de prevención para poder aplicarle medidas adaptativas en un nuevo puesto de trabajo donde no existan los riesgos antes citados.

El Síndic de Greuges carece de competencias para realizar valoraciones científico-técnicas sobre cuestiones de salud laboral, por lo que los pareceres de los órganos administrativos con facultades para ello son asumidos plenamente.

Por todo lo expuesto, sugerimos a la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Publicas que:

> Primero. Que promoviese el desarrollo de la normativa en materia de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud para el personal laboral al servicio de la Generalitat Valenciana.
>
> Segundo. Que, a la vista del informe del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT) de fecha 13/11/2013 y oída la interesada, valorase la adscripción provisional de la autora de la queja a un puesto de trabajo de cualquiera de las Consellerias, Organismos o Instituciones integrantes o dependientes de la Administración de la Generalitat.

La Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Publicas nos comunicó, en fecha 16/11/2015, lo siguiente:

> En relación a la queja formulada por Doña (autora de la queja), la Consellería de Hacienda y Administración Pública emitió el informe preceptivo en fecha 24.06.15, tomando como base el informe emitido por la Dirección General de Función Pública de 28.05.15.
>
> En fecha 30 de septiembre de 2015, tiene entrada en la Consellería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, escrito del Sindíc de Greuges, mediante el que formula las siguientes sugerencias el citado expediente:
>
> - Que promueva el desarrollo de la normativa en materia de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud para el personal laboral al servicio de la Generalitat Valenciana.
>
> - Que, a la vista del informe del Instituto Valenciano de Seguridad y Salud en el Trabajo (INVASSAT) de fecha 13/11/2013 y oída la interesada, valore la adscripción provisional de la autora de la queja a un puesto de trabajo de cualquiera de las Consellerías, Organismos o Instituciones integrantes o dependientes de la Administración de la Generalitat.
>
> Asimismo, indica que en el plazo de un mes, se informe si acepta estas sugerencias, o en su caso, manifieste las razones que estime para no aceptarlas, de acuerdo con el artículo 29 de la Ley 11/98, reguladora de la Institución.
>
> La primera sugerencia es aceptada plenamente por la Dirección General de Función Pública. Se ha elaborado un proyecto de Reglamento de Selección y Provisión, adaptado a la Ley 10/10, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana. Dicho proyecto contiene el desarrollo del artículo 108 de la citada Ley, cambio de puesto de trabajo por motivos de salud para el personal funcionario y para el personal temporal. Este proyecto se va a negociar con las organizaciones sindicales, con representación en la Mesa Sectorial de Función Publica y CIVE de forma inminente lo largo del mes de noviembre y se prevé que el mismo sea negociado en la Mesa Sectorial y CIVE antes de finalizar el presente año, como trámite preceptivo y previo a la aprobación por el Consell.

> En cuanto a la segunda sugerencia, valorar la adscripción provisional de la Sra. (autora de la queja) a un puesto de trabajo de cualquier Consellería, Organismo o Instituciones integrantes o dependientes de la Administración de la Generalitat, sí se ha valorado dicha posibilidad por parte de la Dirección General de Función Pública, si bien, entendemos que previamente por razones de seguridad jurídica, resulta necesario disponer de desarrollo reglamentario, especialmente en la aplicación al personal laboral temporal. Entendemos que dicho derecho debe guardar un equilibrio con el derecho de los integrantes de las bolsas de trabajo, en este caso de Subalternos, a ser nombrados para ocupar un puesto en esta Administración. Las personas integrantes de la bolsa lo son porque han acreditado sus conocimientos, (por superación de pruebas selectivas) o por haber cesado en puestos como Subalterno (experiencia). El hecho de que la Sra. (autora de la queja) se considere apta para prestar servicios como Subalterno no es suficiente para darle prioridad respecto de otras personas que han acreditado tener conocimientos para desempeñar el puesto de Subalterno, poner en riesgo los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, o para modificar la categoría de su contrato laboral temporal (limpiadora). Todo esto ha sido valorado por esta Unidad Directiva en la tramitación del cambio de puesto de trabajo de la Sra. (autora de la queja), pero, por las razones que se han expuesto, se considera que es necesaria una disposición de carácter general en la que se determinen los criterios que han de regir en estos casos para la asignación de los puestos de trabajo».

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones**.**

7.2 Conciliación de la vida laboral y familiar

La autora de la **queja nº 1408639**, agente de la policía local del Ayuntamiento de Valencia, manifestaba que en fecha 30/06/2014 realizó una petición de flexibilidad laboral ante el citado consistorio, al objeto de conciliar su jornada laboral con la del centro asistencial donde acudía su menor hijo. No obstante, en el momento de dirigirse a esta institución (18/07/2014), no había obtenido respuesta expresa a su escrito.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe del Ayuntamiento de Valencia que, a través del Concejal Delegado de Relaciones con el Defensor del Pueblo y el Sindic de Greuges, nos comunicó en fecha 15/10/2014, entre otras cuestiones, lo siguiente

> PRIMERO.- D. (auto de la queja), con D.N.I. (...), en representación de su cónyuge Doña (...), funcionaria de esta Corporación (...) mediante instancia presentada el día **7** de julio de 2014, nº R.G.E. 00103/003827, con motivo de tener a su cargo a un hijo con discapacidad, y en base a los argumentos que figuran en el citado documento, solicita se le reconozca una hora diaria de flexibilidad, desplazando la hora de entrada a las 21:15 horas y la salida a las 5:45 horas, y/o anticipación en una hora la salida y devolución a cargo de la bolsa de horas.
>
> SEGUNDO.- Por Resolución nº 506-P, de 3 de mayo de 2013, dictada por el 4º Teniente de Alcalde, en virtud de delegación conferida por la Junta de Gobierno Local, mediante acuerdo adoptado en sesión extraordinaria celebrada el 22 de junio de 2011, se le concede a la citada funcionaria permiso para flexibilizar en una hora diaria el horario fijo de la jornada que tiene establecida en su horario especial, por tener a su cargo a su hijo que tiene reconocido un grado de discapacidad.

Asimismo, y mediante dicho acto administrativo se le desestima la posibilidad de adelantar la hora de entrada y ello en base a los motivos que expresamente figuran en la mencionada Resolución.

TERCERO.- Posteriormente, a petición de la Sra. (...), por Resolución nº 490-P, de fecha 20 de mayo de 2014, dictada por el 4º Teniente de Alcalde, en virtud de delegación conferida por la Junta de Gobierno Local, mediante acuerdo adoptado en sesión extraordinaria celebrada el 22 de junio de 2011, se procedió a modificar la anteriormente mencionada Resolución n" 506-P, de 3 de mayo de 2013, en el sentido de que durante el período comprendido entre el día 9 de mayo de 2014 y el día 30 de junio de 2014, ambos inclusive, podría disfrutar de permiso para flexibilizar en dos horas diarias el horario fijo de la jornada que tiene establecida en su horario especial, por tener a su cargo a su hijo con discapacidad, a fin de conciliar los horarios del centro específico donde su hijo recibe atención, con los horarios del propio puesto de trabajo.

Figura en la Resolución nº 409-P, de 20 de mayo de 2014, que a partir del 1 de julio de 2014 podrá seguir disfrutando de la hora de flexibilidad en los términos recogidos en la Resolución n" 506-P, de fecha 3 de mayo de 2014.

CUARTO.- Presentada la instancia nº 00103 2014 003827 el día 7 de julio 2014, el Registro General del Ayuntamiento la remitió a la Oficina de Medicina Laboral del Servicio de Personal. Desde esa Oficina se devuelve al Registro General de Entrada, por entender que es no de su competencia, al tratarse de regulación de horarios. Este Registro la remite a la Oficina Técnico Laboral.

Recibida en la Oficina Técnico Laboral el día 24 de julio de 2014, y tras examinarla, se observa que la citada instancia no está firmada, por lo que se contacta con D. (autor de la queja) con el fin de que se proceda a subsanar este defecto.

El Sr. (autor de la queja) comparece en la Oficina Técnico Laboral el día 13 de agosto de 2014, al objeto de subsanar el citado defecto.

QUINTO.- Con fecha 3 de septiembre de 2014 se solicita informe al Intendente General de la Policía Local sobre la posibilidad de acceder a lo solicitado por la Sra. (...), así como la jornada en la que podrá ejercitar dicho derecho.

SEXTO- En contestación a la solicitud anterior, el Intendente General Jefe de la Policía Local, con fecha 17 de septiembre de 2014, con entrada en esta Unidad administrativa el día 23 de septiembre de 2014, emite informe, donde figuran, entre otros, los siguientes extremos:

Que Dª (...) realiza el horario de la Unidad de Distrito-Vigilancia, siendo su jornada laboral de 8,5 horas y el régimen de trabajo es de 7 días trabajados por 7 descansados.

También figura que tiene concedida la segunda actividad desde el día 26 de mayo de 2010 y desde esa fecha, y según lo establecido en el Protocolo de Horarios, se le ha provisto de un destino compatible con dicha situación.

Asimismo, figura el siguiente literal:

(...) El criterio seguido por esta Jefatura ha sido el de reconocer el disfrute del derecho de la flexibilidad, condicionada a la garantía de prestación del servicio, y que en el caso del Servicio de Policía Local, el disfrute de este derecho debe vincularse siempre a que la realización efectiva de la jornada se encuentre dentro de la franja horaria genérica en la que la función a la que esté asignada la interesada se encuentre operativa, si bien de conformidad con lo establecido en el art. 16 y 19 del vigente acuerdo laboral habría que esperar a lo que se acuerde en este sentido en el nuevo protocolo horario de Policía Local.

Por tanto, para ejercer la flexibilidad horaria, la interesada podrá utilizar la opción de reducir el horario:

Entrar a las 22:15h y salir a las 05:45h
Entrar a las 23:15h y salir a las 06:45h

Podrá realizar la recuperación con la devolución en jornadas de descanso, o del saldo de horas de que disponga, siempre y cuando las tenga generadas, debiendo realizar en ambos casos el horario completo de la función a la que pertenece. Las horas diarias que faltan se recuperarán en cómputo mensual y no implicará en ningún caso afección al TNF o compensación de horas, por nocturnidad, festividad o ambas.

Con el fin de poder organizar y estructurar de forma efectiva el servicio, los días en los que tenga que hacer uso de la flexibilidad, así como los días de devolución si procede, se acordarán mediante comparecencia escrita con el responsable de RRHH de la Unidad en la que la interesada preste servicio, con al menos tres meses de antelación, procediendo a determinar así mismo y en su caso en atención a las necesidades del servicio, los días en los que la solicitante pretenda recuperar el tiempo flexibilizado.

La concesión de la Resolución de la flexibilidad horaria va condicionada al puesto que ocupa en el momento en que se solicita la misma, de manera que, si la interesada cambia de Función o de Unidad, ésta puede perder su efecto y por tanto habría que solicitar revisión acorde a la nueva función.

En todo caso y mientras que se negocia la flexibilidad para Policía Local, dado que el protocolo horario vigente de Policía Local de Valencia establece diferentes funciones y horarios dentro de la estructura organizativa de las unidades del Servicio de Policía Local, si la interesada no está conforme, podrá solicitar un puesto de acorde a sus necesidades personales.

A los anteriores hechos son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I El artículo 94 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases de Régimen Local, dispone:

La jornada de trabajo de los funcionarios de la Administración local será en cómputo anual la misma que se fije para los funcionarios de la Administración Civil del Estado.

Se les aplicarán las mismas normas sobre equivalencia y reducción de jornada.

II La Resolución de 28 de diciembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos, regula en el punto 8 las medidas de conciliación, estableciendo lo siguiente:

8.1 Los empleados públicos que tengan a su cargo personas mayores, hijos menores de 12 años o personas con discapacidad, así como quien tenga a su cargo directo a un familiar con enfermedad grave hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, tendrán derecho a flexibilizar en una hora diaria el horario fijo de jornada que tengan establecida."

III El artículo 18.3 del Acuerdo Laboral para el personal al servicio del Excelentísimo Ayuntamiento de Valencia para los años 2012-2015 (Boletín Oficial de la Provincia de Valencia n" 30, de 4 de febrero de 2012) dispone que la flexibilidad horaria en ningún caso supondrá reducción de la jornada laboral, debiendo el/la empleado/a recuperar la disposición de dichas horas en cómputo mensual.

Por su parte, el artículo 19 de este Acuerdo Laboral dispone: "El personal que no esté sujeto a horario genérico ejercerá la flexibilidad en los términos que se establezcan en los respetivos horarios especiales."

IV La Junta de Gobierno Local, en la sesión celebrada el día 4 de mayo de 2012, acordó aprobar el Protocolo de Horarios de Policía Local para los años 2012-2015. En el punto 6 de dicho Protocolo figura: "A la firma de este Protocolo se establece un período de dos meses para establecer la forma de poner en práctica la flexibilidad horaria recogida en el actual Acuerdo Laboral."

En el punto 17 de este Protocolo, cuyo título es ANEXO DE HORARIOS Y RÉGIMEN DE DESCANSOS", se establece el horario para los policías locales que prestan servicio "Vigilancias". Según dicho horario, en el turno de noche la entrada es a las 22:15 horas y la salida a las 06:45 horas, siendo la jornada laboral de 8,5 horas y el régimen de trabajo de 7 días trabajados por 7 descansados.

La Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Galicia, núm. 274/2011, de 9 de marzo, en su fundamento de derecho segundo establece que: "(...) hay que recordar que los funcionarios están sometidos a una relación de sujeción especial y la esfera de los derechos que comprometen su asistencia al trabajo (ej. vacaciones, asuntos propios, reducción de jornada, etc.) se califican por la doctrina iuspublicista italiana como "derechos debilitados", en cuanto se supeditan en su concreto disfrute a las necesidades del servicio (...) no se niega el derecho sino que el mismo ha de ejercerse cuando y como resulta compatible con el interés público".

VI A la vista de los hechos y fundamentos de derecho que anteceden, procede acceder a la segunda opción planteada por Dª (...), y en consecuencia volver a modificar la Resolución n" 506-P, de 3 de mayo de 2013, dictada por el 4º Teniente de Alcalde, en virtud de delegación conferida por la Junta de Gobierno Local, mediante acuerdo adoptado en

> sesión extraordinaria celebrada el 22 de junio de 2011, para que se recoja expresamente la posibilidad de anticipar en una hora la salida y devolución a cargo de la bolsa de horas.
>
> VII Con fecha 7 de octubre de 2014 se eleva Propuesta de Resolución en los términos anteriormente citados.

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 fechas 10 y 25/11/2014.

En su escrito de alegaciones el interesado nos remitía copia del recurso administrativo de reposición, interpuesto contra la Resolución P-1011 de fecha 10/10/2014.

A la vista de las alegaciones del interesado, y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, solicitamos del Ayuntamiento de Valencia una ampliación de informe, en el sentido de que nos indicase si el recurso administrativo de reposición interpuesto por el promotor de la queja había sido resuelto de forma expresa por el Ayuntamiento, así como, en caso afirmativo, nos remitiesen copia de la resolución emitida e indicación de si se habían iniciado, sobre esta cuestión, actuaciones en sede judicial.

El Ayuntamiento de Valencia en su informe de fecha 15/04/2015 nos indicaba lo siguiente:

> A la vista de la solicitud realizada por la Oficina de Quejas y Sugerencias, relativa a la emisión de informe sobre el requerimiento realizado por el Síndic de Greuges en relación a la queja formulada por D. (autor de la queja), y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 172 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre (B.O.E. n" 305 de fecha 22 de diciembre de 1986), esta Sección informa:
>
> PRIMERO.- Como consecuencia de la solicitud realizada por D. (autor de la queja), en representación de su cónyuge Dª (...), referente al disfrute de flexibilidad horaria por tener a su cargo a su hijo con discapacidad, se dictó la Resolución P-1011, de fecha 10 de octubre de 2014, notificándose la misma a las partes interesadas.
>
> SEGUNDO.- Por D. (autor de la queja), en representación de su cónyuge Dª (...), se interpuso Recurso de Reposición contra la Resolución P-1011, de fecha 10 de octubre de 2014.
>
> TERCERO.- Por la Junta de Gobierno Local, en sesión ordinaria, celebrada el día 6 de febrero de 2015, se acordó desestimar el Recurso de Reposición interpuesto por D. (autor de la queja), en representación y nombre de Dª (...), contra la Resolución I00I-P, de fecha 10 de octubre de 2014, notificándose el mismo a la parte recurrente y cuya copia se acompaña al presente informe.
>
> CUARTO.- De los datos que obran en esta Sección, no se tiene constancia de que por parte de D. (autor de la queja) se hayan iniciado actuaciones en sede judicial.

Del contenido de este segundo informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo estimaba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

No constando escrito de alegaciones, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente. De lo actuado se desprendía lo siguiente:

> Primero. Que el escrito del autor de la queja de fecha 30/06/2014 (registro de entrada nº 00103 2014 003827 de 7/07/2014), por el que solicitaba flexibilidad laboral, obtuvo respuesta expresa a través de Resolución P-1011 de 10/10/2014 (cuestión inicial planteada en la presente queja).
>
> Segundo. Que, contra la resolución de 10/10/2014, el interesado interpuso recurso administrativo de reposición en fecha 30/10/2014, recurso que fue desestimado por resolución de 11/02/2015.
>
> Tercero. Que no constaba la interposición de recursos en sede judicial, por lo que los actos administrativos devienen en firmes y consentidos.

En este sentido, comunicamos a la Administración y al interesado que la misión del Síndic de Greuges se ciñe a la protección de los derechos fundamentales recogidos en el Título I de la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana cuando resultaran infringidos por actuaciones de algún órgano de la Administración Pública Valenciana o ésta no actuara de forma congruente con los principios de legalidad y eficacia que consagra el artículo 103.1 de la misma Norma Suprema.

El presente caso, y tras un detenido estudio, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación, se trataba, más bien, de la expresión del desacuerdo del interesado con diversas resoluciones administrativas del Ayuntamiento de Valencia.

No obstante lo anterior, dictamos una sugerencia cuyos argumentos a continuación exponemos.

En el artículo 39.1, el texto constitucional establece el deber de los poderes públicos de asegurar la protección social, económica y jurídica de la familia y, en el artículo 9.2, atribuye a los poderes públicos el deber de promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas; y remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud facilitando la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

De conformidad con lo anterior, la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, de conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras, modificó el Estatuto de los Trabajadores, estableciendo en su artículo 2 que:

> Quien por razones de guarda legal tenga a su cuidado directo algún menor de seis años o un minusválido físico, psíquico o sensorial, que no desempeñe una actividad retribuida, tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo, con la disminución proporcional del salario entre, al menos, un tercio y un máximo de la mitad de la duración de aquélla.

Por otro lado, la Ley 7/2007, de 12 abril, que aprobó Estatuto Básico del Empleado Público, también se refiere a las medidas para conciliar la vida laboral y familiar, en concreto, en su art. 48, 1- letra h, dispone que los funcionarios tendrán derecho, como mínimo, a un permiso:

> Por razones de guarda legal, cuando el funcionario tenga el cuidado directo de algún menor de doce años, de persona mayor que requiera especial dedicación, o de una persona con discapacidad que no desempeñe actividad retribuida, tendrá derecho a la reducción de su jornada de trabajo, con la disminución de sus retribuciones que corresponda.
>
> Tendrá el mismo derecho el funcionario que precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo y que no desempeñe actividad retribuida.

Por último, el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana se refiere a la cuestión analizada en sus artículos 10.3 y 11, este último dispone que

> La Generalitat, conforme a la Carta de Derechos Sociales, velará en todo caso para que las mujeres y los hombres puedan participar plenamente en la vida laboral, social, familiar y política sin discriminaciones de ningún tipo y garantizará que lo hagan en igualdad de condiciones. A estos efectos se garantizará la compatibilidad de la vida familiar y laboral.

De conformidad con lo anterior, el Excmo. Ayuntamiento de Valencia dispone del Acuerdo Laboral para el personal a su servicio para los años 2012-2015 que, en su artículo 18, se refiere a la flexibilidad horaria.

En sus informes hacían referencia al punto 6 del Protocolo de Horarios 2012-2015, acordado por la Junta de Gobierno Local en sesión de fecha 4/05/2012. En el referido Protocolo se indica lo siguiente:

> 6. Flexibilidad Horaria
>
> A la firma de este Protocolo se establece un periodo de dos meses para establecer la forma de poner en práctica la flexibilidad horaria recogida en el actual Acuerdo Laboral.

En este sentido, se desprende que el Protocolo de Flexibilidad de horarios que incluya los parámetros del ejercicio de la flexibilidad para la policía local se encontraba en fase de negociación en la Mesa Técnica de Policía Local con los sindicatos (asimismo, se indicaba que, en la actualidad, se aplican unas directrices Marco establecidas por la Mesa Técnica del Servicio de Policía Local).

A la vista de lo anterior, sugerimos al Excmo. Ayuntamiento de Valencia que, previas las negociaciones oportunas, apruebe el Protocolo de Flexibilidad de Horario recogido en el Acuerdo Laboral de dicha corporación local garantizando la conciliación de la vida familiar y laboral.

El Ayuntamiento de Valencia nos comunicó, en fecha 28/07/2015, lo siguiente:

(...) Ante su petición de informe sobre la aceptación de la recomendación/sugerencia del Síndic de Greuges y puesto que el asunto afecta directamente al Servicio de Policía Local, se dio traslado de la misma a dicho servicio, el cual emitió el correspondiente informe, cuyo literal es el siguiente:

'En contestación a su escrito de fecha 17 de julio de 2015 en el que informa de la recomendación realizada por el Síndic de Greuges para que, previas las negociaciones oportunas, se apruebe el Protocolo de Flexibilidad Horaria del Servicio de Policía Local garantizando la conciliación de ¡a vida familiar y laboral, le participo que se ha aceptado la recomendación realizada, y con objeto de redactar el Protocolo de Flexibilidad Horaria, la Mesa Técnica de Policía Local acordó la realización de mesas de trabajo para elaborar un borrador.

No obstante, mientras se redacta el Protocolo, se pusieron en marcha una serie de medidas para garantizar el ejercicio del derecho a todos los funcionarios de Policía Local.

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras actuaciones.

II. EDUCACIÓN

1. Introducción

En el área de Educación se han formulado ante el Síndic de Greuges en 2015 un total de 2.282 quejas, frente a las 580 presentadas en 2014, 2.586 en 2013 y 1.428 en 2012.

En este apartado damos cuenta de aquellas quejas de especial significación por afectar a mayor número de ciudadanos por su reiteración, novedad o excepcionalidad de la cuestión planteada o denunciada. Las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, no se transcriben literalmente, habida cuenta que su contenido ha ido publicándose a lo largo del 2015 en nuestra página web, en la que pueden consultarse en toda su literalidad.

2. Educación en cifras

Área de Educación	Quejas
Enseñanza no universitaria	2.251
Enseñanza universitaria	30
Conservación, mantenimiento y vigilancia de edificios.	1
Total área de Educación	**2.282**

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 estén 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 en términos de igualdad efectiva, adecuación que, obviamente, no se producen en aquellos centros que no están adaptados, con carácter general, a los requisitos ya contemplados desde la LOGSE en la normativa educativa vigente.

Y, en este sentido, esta institución, aún siendo consciente de la realidad económica que vivimos, viene trasladando a la administración educativa esta doctrina en aquellas quejas cuyo núcleo central vienen determinado por las demandas 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 nuevos centros o, sencillamente, por la reparación de las deficiencias existentes en muchos de ellos.

En definitiva, ésta es la doctrina que el Síndic de Greuges viene trasladando a las Administraciones autonómicas y locales implicadas en la enseñanza y que constituyen los fundamentos de las resoluciones que, en materia de instalaciones docentes, emite.

Al igual que en ejercicios anteriores, en este apartado damos cuentas de aquellas quejas estimadas de especial relevancia o que por afectar a un gran número de personas o por su impacto social han sido tramitadas por el Síndic de Greuges y que pueden consultar visitando nuestra página web.

La consecución de una enseñanza de calidad pasa, inevitablemente, por el evidente protagonismo que deben jugar las instalaciones docentes, de ahí que no sea de recibo que todavía existan en la Comunitat Valenciana instalaciones deficitarias y/o provisionales obsoletas y que no reúnen los requisitos mínimos que la legislación vigente impone y cuya provisionalidad se prolonga, como hemos tenido ocasión de comprobar, a lo largo de los años y que obliga a los alumnos que la padecen a pasar toda la etapa de la educación obligatoria en instalaciones no aptas para el ejercicio de la función docente y que supone, en definitiva, un agravio respecto de aquellos alumnos que están escolarizados en centros adecuados.

Estas circunstancias se pusieron de manifiesto en la queja nº 1508606.

Dicha queja traía causa de la queja nº 1400344 sobre la que ya se había pronunciado esta institución, formulando una resolución a la Administración educativa con fecha 05/06/2014, recomendando la promoción de las actuaciones necesarias para concluir la III fase del IES objeto de la presente queja, IES “El Cabanyal” de Valencia y que realizaran una valoración técnica tendente a seleccionar las deficiencias observadas también en las instalaciones provisionales, en especial en lo referente a gimnasio, vestuarios y pistas deportivas; dicha resolución fue aceptada, por lo que procedimos al cierre y archivo del expediente abierto al efecto.

Sin embargo, con fecha 18/05/2015 el interesado dio cuenta al Síndic de Greuges de que, pese al tiempo transcurrido, la Administración educativa no había realizado actuación alguna en el centro "que sigue sin acabar" y señalando lo siguiente:

> (....) - la reposición del IES "El Cabanyal" (su reforma de transformación profesional en un centro de ESO) se contempló dentro del Plan de infraestructuras escolares de 1996/2003 y constaba de 3 fases. Sin embargo sólo se realizaron las dos primeras fases, estando pendientes, desde 2008, la ejecución de la 3ª fase, estando pendiente, desde 2008, la ejecución que contemplaba las siguientes obras:

- Ampliación de aulario.
- Vivienda del conserje.
- Gimnasio y vestuarios.
- Trinquete.
- Parte correspondiente del vallado.

> - A consecuencia de ello, tanto la cafetería como "el llamado por la conselleria aula de apoyo de educación física" y los vestuarios, continúan en aulas prefabricadas.
>
> - No hay "un patio parcialmente cubierto de al menos 900 metros como obliga la ley, ni un gimnasio como también obliga la ley (RD 132/2010, de 12 de febrero).
>
> - Vienen, reiteradamente reivindicando la completa finalización de las instalaciones del IES, con actuaciones tales como:

- Entrevista en programa radiofónico.
- Comunicación con diversos medios de comunicación escrita.
- Presentación de una reclamación por vía administrativa por medio de un despacho de abogados de 5/2/2015 sin que la Administración haya contestado, a pesar de la obligación de hacerlo como establece la Ley de Procedimiento Administrativo.
- Hemos creado un grupo de afectados, una asociación para tratar de encontrar una solución al problema. Esta asociación ha mantenido una reunión con el concejal de Educación del Ayuntamiento de Valencia para que, en defensa de los intereses de los ciudadanos de Valencia, presione a la Conselleria de Educación para que finalice el instituto.
- Esta asociación de la que soy secretario también solicitó una reunión el 20/2/2015 con el secretario autonómico de educación, sin que hayamos obtenido respuesta.

Tras decidir la reapertura de la queja, la Secretaría Autonómica Educación y Formación, Servicio de Infraestructuras, daba cuenta de lo siguiente:

> Como ya se informó en la respuesta a la queja nº l400344 formulada por el mismo interesado, en la reposición del ÍES Cabanyal de Valencia, dadas las dimensiones del centro, la ejecución de la obra se acometió por fases. En la actualidad se han finalizado las Fases I y II, incluidas en el Plan de Infraestructuras Escolares Plan 96, con un perfil de 24 unidades de enseñanza Secundaria Obligatoria, 8 de Bachillerato y 11 ciclos formativos. La ejecución de las tres fases supone una inversión total de 18.400.609,02€.

> Respecto a la promoción de las actuaciones necesarias para licitar las obras correspondientes a la Fase III -ampliación de aulario, cafetería, gimnasio, vivienda y pistas deportivas- de la reposición de este ÍES, habida cuenta de la urgente necesidad de que los alumnos/as del mismo cuenten con instalaciones adecuadas y finalice la provisionalidad de su ubicación en instalaciones prefabricadas, éstas son un objetivo de esta conselleria, sin ningún género de duda, razón por la cual en su día la gestión de la Fase III fue encomendada a CIEGSA.
>
> La ejecución de la Fase III supone una inversión de 3.094.012,06€ (sin IVA), estando el proyecto de ejecución aprobado en fecha 30 de octubre de 2008, fase previa a la licitación.
>
> No hay constancia en el Servicio de Infraestructuras de ningún informe o comunicación por parte de la Dirección General de Centros y Personal Docente como órgano competente de la planificación educativa, que esta actuación sea prioritaria, por lo que actualmente, se están centrando los esfuerzos en promover la realización de las infraestructuras programadas en 26 de los Centros informados como de aplicación preferente.
>
> Señalar de nuevo que la grave crisis económica actual ha mermado significativamente el presupuesto destinado al capítulo de inversión, lo cual ralentiza considerablemente el cumplimiento de la programación de construcción de centros, y en consecuencia, el ritmo de eliminación de instalaciones provisionales. No obstante en la medida que las posibilidades presupuestarias lo permitan se promoverán las actuaciones que sean necesarias para la ejecución de las obras de referencia, en cumplimiento con la programación establecida.
>
> No obstante, en el Plan de Revisión de Infraestructuras Escolares (PRIE) se han realizado las siguientes actuaciones:
> En la fase 3 de esta Conselleria se incluyó una actuación en este instituto consistente en la "reparación del vallado", que se finalizó el 3 de abril de 2014 por un importe total de 11.981,47€.
> En la fase 4 de dicho Plan de Revisión ha finalizado la obra de nivelación del centro al nivel de la vía urbanizada con una inversión de 22.221,08€.

El interesado, a quien dimos traslado de la comunicación recibida, no formuló alegación alguna, por lo que procedimos a resolver el expediente con los datos obrantes en el mismo, dirigiendo una resolución a la Administración educativa poniendo de manifiesto que la educación ofrecida a los alumnos matriculados en el IES "El Cabanyal" de Valencia, es una educación que, de acuerdo con la propia normativa vigente al efecto, no es susceptible de alcanzar el nivel de calidad previsto, al no haberse puesto a disposición del correcto desarrollo de la función docente aquellas infraestructuras que la propia legislación considera como mínimas para asegurar una educación de calidad; derecho a una educación de calidad de la cual son titulares, no lo olvidemos, todos los menores de nuestra comunidad.

Del mismo modo, concluimos que en lo que se refería al aula habilitada "como apoyo al desarrollo de Educación Física", el artículo 112 de la LOE establece con qué medios materiales y humanos han de estar dotados los centros educativos, y la obligación de la Administración de ofrecer una educación de calidad, dotando a los centros de éstos

medios necesarios para la impartición de la docencia, garantizando así el acceso a la educación de todos en términos de igualdad.

También el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, establece los requisitos mínimos que deben reunir los centros que imparten las enseñanzas de 2º ciclo de educación Infantil, Educación Primaria y ESO, y que expresamente en su artículo 3.3 señala:

> 3. Los centros docentes que impartan la Educación Primaria, la Eso y/o el Bachillerato, deberán contar, además, con:
> un patio de recreo parcialmente cubierto, susceptible de ser utilizado como pista polideportiva, con una superficie adecuada al número de puestos escolares. En ningún caso será inferior a 900m^2.

Requisito que, en vista de lo actuado, no reunía el IES "El Cabanyal" de Valencia, ni la pista polideportiva situada junto a los despachos de la Dirección del centro, y cuyas ventanas son oscilantes, tal como se observó en las fotografías unidas al expediente, y que presentan aristas metálicas peligrosas para los usuarios de la misma.

Es decir, que a falta de acometer la tercera fase del proyecto del IES, tanto el gimnasio como los vestuarios y la cafetería del centro estaban ubicados en unidades prefabricadas, siendo la situación la siguiente:

> GIMNASIO.- Unidad de escasa superficie (90m^2), que sirve más bien para almacenaje del material de Educación Física que para otra cosa. Por su situación en el patio, se inunda e inutiliza cada vez que llueve, convirtiéndose en un reservorio patógeno que pone en peligro la salud de los usuarios. Las clases se dan realmente en el patio, soportando las inclemencias del tiempo.
> VESTUARIOS.- Unidad claramente insuficientes en cursos anteriores (15 m 2); hoy con más motivo por el aumento de ratio (36 alumnos).
> CAFETERÍA.- Uso exhaustivo por los alumnos con jornada mañana-tarde".
>
> En consecuencia, concluimos la imposibilidad de que, por ejemplo, la impartición de Educación Física se pudiera realizar en las condiciones previstas en la legislación vigente, y comprometía, tal como señalaba el promotor de la queja, "la salud e integridad del alumnado.

De conformidad con cuanto antecede, y a la vista de lo actuado, instamos a la Administración educativa a concluir la III Fase del centro referido y a subsanar las deficiencias detectadas, siendo aceptada dicha Resolución.

Por otra parte, la masificación de las aulas de Educación Infantil en el CEIP "Virgen del Milagro", de Rafelbunyol (Valencia), al haberse reducido el número de unidades a 4 (3 de valenciano y 1 de castellano) y a pesar de que la ratio de alumnos cumplía con el límite marcado por la LOMCE, ninguna de las aulas cumplía con el requisito de superficie de 2 m^2/alumno, habida cuenta de que "las aulas miden entre 40 y 55 m^2" según denunciaba el promotor de la queja nº 1511306 y la imposibilidad de ejercer adecuadamente la función docente, determinó la admisión a trámite de dicha queja.

La demanda de mantenimiento de todas la unidades (5) en un centro donde los problemas de masificación no se ceñían sólo al alumnado de Educación Infantil sino a todos los niveles educativos, habida cuenta de la existencia de 900 alumnos

matriculados, y la antigüedad del edificio (construido en 1975), hacían imprescindible la construcción de un nuevo centro, por lo que se interesaba la mediación de esta institución ante la falta de respuesta de la Administración educativa a las reivindicaciones de la comunidad escolar.

La investigación realizada por el Síndic de Greuges se dirigió tanto a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte como al propio consistorio de Rafelbunyol con el objeto de contrastar la veracidad de la denuncia del promotor de la queja.

La comunicación recibida de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte daba cuenta de lo siguiente:

> 1. Acabat el procés d'escolarització per al curs 2015/2016 les dades per a Educació Infantil-3 anys són les següents:
> PPEV: 3 *unitats*-82 alumnes.
> PPEC: 1 unitat-30 alumnes.
> 2. El *20* de juliol de 2015, l'inpector del centre va emetre un informe-proposta d'hatilitatció d'unitats per al curs 2015-16, per al Segon cicle d'Educació Infantil amb la següent justificació:
> «En 3 anys (primer de segon cicle), va haver-ji una petició de 37 alumnes en període d'admisió, en l'oferta de PPEC, però només s'ofertaven 30 vacants, la qual cosa va derivar que els alumnes que no obtingueren vacant en aquesta modalitat lingüística, per part del centre se'ls va oferir les vacants existents en la modalitat de PPEV, la qual cosa va ser acceptada per les famílies. Encara i tot el centre no va registrar documentalment l'acceptació a la nova modalitat lingüística».
> 3. El dia 28 de juliol de 2015 el director general de Política Educativa va signar l'autorització per a l'habilitació d'una unitat per a nivel esmentat.

El informe emitido por el Ayuntamiento de Rafelbunyol (Valencia), fue del siguiente tener:

> 1.- En data 15 de juny de 2009, el Pie de 1'Ajuntament per unanimitat va acordar la mutació demanial externa prevista en l'art. 37.1 de la Llei 14/2003 de 10 d'abril, de Patrimoni de la Generalitat Valenciana, a favor de la Generalitat Valenciana de la Finca urbana o solar sitia a Rafelbunyol que ocupa una superficie de nou mil cinc-cents setanta nou metres quadrats amb cinquanta decimetres quadrats. Fronterís, per Nord amb centre escolar i Carrer del Calvan. Sud resta de finca de qué esta se segrega propietat de l'Ajuntament de Rafelbunyol. Este Carrer de vianants i C/ Ausiás March, i Oest C/ Vial 7 en projecte, inclosa dins de la parcel-la dotacional DOT- 1 del sector IV, per a procedir a la construcció d'un nou Centre d'Educació infantil i Primaria.
>
> 2.- En data 2 d'octubre de 2009 i a conseqüéncia de l'escrit remes per la Conselleria d'Educació en qué s'indica "que al tractar-se d'un centre d'educado primaria no cap la mutació demanial externa perqué no hi ha traspás de la propietat, sino que deu adoptarse acord de posada a disposicio de la parcella a favor de la Generalitat Valenciana (Conselleria d'Educació)", el pie de l'ajuntament per unanimitat va acordar la modificado de l'acord adoptat en sessió de data 15 de juny de 2009 relatiu a la mutació demanial a favor de la Generalitat Valenciana d'una superficie de 9.759,50 m2 inclosa dins de la parcel-la dotacional DOT-1 del sector IV, en el sentit de variar la figura de

"mutació demanial" per la de "posada a disposicio" de la Generalitat Valenciana.

3.- En data 3 de novembre de 2010 la Junta de Govern Local acorda concedir a la DIRECCIÓ GENERAL DE RÉGIM ECONÓMIC DE LA CONSELLERIA d'EDUCACIÓN, llicéncia per a realització d'obres de construcció de nou collegi d'infantil i primaria compost per 6 unitats d'infantil, 12 unitats de primaria, JPV, menjador i vi venda siti en carrer Calvari i Vial 7 (Sector IV).

4.- Amb posterioritat des d'este Ajuntament, i vist que transcorria el temps sense que s'iniciaren les obres, s'han realitzat contínues gestions davant de la Direcció General de Règim Economica i davant de la Conselleria d'Educació per a trasladar el malestar de la comunitat educativa a causa de la massificació del col·legi i sol·licitar que es procedisca a la seua construcción.

El interesado, a quien dimos traslado de las comunicaciones recibidas, ratificó íntegramente su escrito de queja haciendo hincapié en el hecho de que la Conselleria se pronuncia exclusivamente sobre el número de unidades, pero no así sobre la construcción de un nuevo CEIP, prometido tras la cesión del Ayuntamiento de Rafelbunyol de terrenos con una superficie de 9.750,50 m², acordada por el pleno del ayuntamiento en sesión de fecha 15/6/2009, por unanimidad.

En consecuencia, y concluida la tramitación ordinaria de la queja, procedimos a resolver el expediente con los datos obrantes en el mismo.

En el presente expediente se planteaban dos cuestiones que fueron analizadas separadamente, esto es:

- La supresión de una unidad de Educación Infantil para el curso 2015/16 y el incumplimiento de la legislación vigente sobre espacios educativos y que impone la obligatoriedad de 2m²/alumno.

- La construcción de un nuevo CEIP en Rafelbunyol, aprobada por la Conselleria de educación en 2010.

Respecto a la supresión de unidades es preciso realizar las siguientes consideraciones:

En la Comunitat Valenciana, el Estatuto de Autonomía otorga a la Generalitat la competencia exclusiva en la regulación y administración en todos los niveles, grados, modalidades y especialidades en toda su extensión.

Y, es la Constitución Española quien encomienda a los poderes públicos garantizar la efectividad del derecho a la educación, así como la obligatoriedad y gratuidad de la enseñanza básica; y para garantizar la efectividad del derecho a la educación, es preciso que los poderes públicos, con competencias en la materia cuenten con los instrumentos necesarios para lograr dicho fin y que la propia Constitución denomina programación general de la enseñanza, en referencia, a los trabajos previos que hay que realizar para garantizar que el derecho a la educación sea real y efectivo.

Asimismo, y en consonancia con cuanto ha quedado dicho, no corresponde a esta institución determinar el contenido efectivo de las políticas educativas a realizar, sino a la detección de los problemas suscitados y, en concreto en las condiciones en qué el derecho a la educación, derecho con rango constitucional, se ejerce en la Comunitat Valenciana, correspondiendo a la administración educativa, en el marco de las competencias, plenas, que tiene atribuidas, adoptar las políticas que estime pertinentes y adecuarlas para su solución.

En consecuencia, corresponde a los poderes públicos la programación general de la enseñanza, tal como señala la Ley de Consejos Escolares de la Comunitat Valenciana

(Decreto Legislativo 16 de enero de 1989, del Concell, modificada por Ley 2/2010, de 28 de mayo) y que, en su artículo 2, punto 1, señala que la programación general de la enseñanza incluye la determinación específica de los puestos escolares que deban crearse o suprimirse en las comarcas, municipios o zonas de la Comunitat Valenciana, para conseguir el acceso de todos los valencianos a niveles educativos y culturales que permitan su realización personal y social.

En este contexto, la ley orgánica de mejora de la calidad educativa (LOMCE) determina en su artículo 109 y destaca, como una parte de la programación general de la enseñanza, para garantizar el derecho a la educación, la programación de la red de centros,

> que consiste en concretar toda la oferta de enseñanzas y plazas de todos los centros docentes, señalando a las administraciones educativas como los actores que deben llevarla adelante, garantizando la existencia de plazas suficientes, todo ello, en consonancia con la programación general de la enseñanza, las consignaciones presupuestarias existentes, el principio de economía y eficiencia en los recursos públicos, así como la oferta existente de centros públicos que la demanda social.

En consecuencia, la determinación de unidades corresponde a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y excede del ámbito competencial que la Ley 11/1988, de 26 de diciembre reguladora de esta institución, otorga al Síndic de Greuges, habida cuenta de que, por demás, el Reglamento Orgánico y funcional de los Colegios de Educación Infantil y Primaria (DOCV 14198, de 8 de septiembre de 1997), disponga que la conselleria competente en materia educativa creará o suprimirá las unidades de Educación Infantil o Primaria, que estime necesarias para la adecuación a las especiales características sociodemográficas o escolares de determinadas poblaciones.

La importancia de programar con carácter previo la enseñanza, resulta obvia, ya que es preciso, ante las dificultades por las que atraviesa la hacienda autonómica, racionalizar los recursos de que se dispone y "hacer más y mejor con menos", sin embargo y aun comprendiendo la perentoria necesidad de hacer valer esa premisa, no es posible aceptar que ello conlleve una merma de la calidad de la enseñanza, pero, como ha quedado dicho, corresponde a la administración educativa y no al Síndic, la supresión o creación de unidades en determinadas poblaciones, si bien es preciso significar que dicha actuación no puede, ni debe, incidir en una merma de la calidad de la enseñanza ni, en general, un aumento, injustificado de la ratio, que se compadece mal con el objetivo de calidad de la educación, de ahí que resulte imprescindible que la administración proceda a la aplicación estricta de la legislación vigente sobre espacios educativos, marcada por el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero.

Respecto a la segunda cuestión, es decir, la construcción de un nuevo centro escolar en Rafelbunyol (Valencia), cabe poner de manifiesto que consta en el expediente que el 3 de noviembre de 2010, la Junta de Gobierno Local acordó conceder a la Dirección General de Régimen Económico de la Conselleria de Educación, licencia para la construcción de un nuevo colegio, de infantil y primaria compuesto por 6 unidades de Educación Infantil, 12 unidades de primaria, JPV, comedor y vivienda, sito en C/Calvan y Vial, 7 (sector IV) con una superficie de 9.750,50 m² incluida dentro de la parcela dotacional DOT-1 del sector IV.

Y, no obstante, pese a los requerimientos efectuados no se había realizado actuación alguna en el sentido indicado, por lo que la educación que se ofrecía a los alumnos del citado centro, es una educación, que de acuerdo con la propia normativa vigente al efecto, no es susceptible de alcanzar el nivel de calidad previsto, al no haberse puesto a disposición del correcto desarrollo de la función docente aquellas infraestructuras que la propia legislación considera como mínimas para asegurar una educación de calidad; y en el centro referido no se había realizado adecuación alguna a la legislación vigente. Centro construido en 1975 y único centro escolar del municipio, por lo que la masificación resultaba obvia, teniendo en

cuenta los más de 900 alumnos matriculados en el mismo y el hecho de que varios espacios comunes habian tenido que ser transformados en aulas, lo que evidenció que el centro no reunía los requisitos mínimos que la legislación vigente contempla para el ejercicio de la función docente con la falta de espacios físicos necesarios para desarrollar, con normalidad, los aprendizajes.

No se le escapa a esta institución que la puesta en marcha de la reforma educativa se está llevando a cabo aprovechando, en muchos casos, las infraestructuras existentes y la adaptación de los espacios escolares, comporta la adaptación de éstos al sistema educativo iniciado ya por la LOGSE, y comprende que haya etapas de provisionalidad, pero estas etapas no deben prolongarse indefinidamente, ya que ello perjudica la calidad de la enseñanza de los alumnos que han de soportarlas, y les coloca en una situación de desigualdad respecto a los demás alumnos y es por ello que si los trámites no son ágiles se corre el riesgo, como así ocurrió con el CEIP "Virgen del Milagro" objeto de la presente queja, de que los alumnos pasen la etapa de Educación Infantil y Primaria en unas instalaciones precarias.

Ya la LOGSE exigía que los centros dispusieran de los equipamientos necesarios de conformidad con sus características específicas y la administración valenciana, en la medida en que tiene atribuidas todas las competencias para la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, viene obligada a garantizar a todos el acceso en condiciones de igualdad real y efectiva a una enseñanza de calidad y a disponer los recursos necesarios que permitan adaptar la realidad de los centros, incluidos el CEIP "Virgen del Milagro" en todo caso, estén dotados de los recursos educativos materiales y humanos necesarios y que sus instalaciones reúnan los requisitos imprescindibles que la propia legislación considera como mínimos para impartir docencia.

Asimismo, y dada la incapacidad del centro referido para atender a la población escolar de Rafelbunyol y al hecho de que el ayuntamiento pusiera a disposición de la Conselleria de Educación, ya en 2010, terrenos, no se entendían los obstáculos para la construcción de un nuevo centro en la localidad.

En consecuencia, recomendamos a ambas administraciones que arbitraran, en el ámbito de sus respectivas competencias, las medidas necesarias para la construcción de un nuevo centro en Rafelbunyol y para acometer, mientras tanto, la subsanación de las deficiencias existentes en el viejo edificio escolar.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte informó a esta Institución de la realización de un nuevo proyecto de "arreglo escolar" que incluía la habilitación de una nueva unidad en Educación Infantil; y respecto a la construcción de un nuevo CEIP manifestó la administración educativa que la documentación necesaria para su licitación estaba preparada y que dicha construcción formaba parte de la priorización establecida por el nuevo equipo de gobierno.

La citada circunstancia, es decir, la aceptación de nuestra recomendación, determinó el cierre y archivo del expediente abierto al efecto.

Por otro lado, la presidenta del AMPA del CEE "Santo Angel de la Guarda", de Alicante, también denunciaba, en la queja nº 157983, el deplorable estado de las instalaciones del centro en el que están matriculados alumnos con graves plurideficiencias y afectaciones motóricas que limitan su autonomía y ubicación, haciéndoles totalmente dependientes.

El centro, con más de 40 años de antigüedad e instalaciones deterioradas y espacios y accesibilidad, resultaba insuficiente para atender al alumnado y ya fue objeto de readaptación, en su día, de un colegio de Educación Infantil que en origen constaba de 3 pabellones: el central, con 2 plantas y 8 aulas, el del comedor, y en el que actualmente su ubica dirección, logopedia de primer ciclo (y alejado de dicho ciclo), conserjería y sala de

fisioterapia; añadiéndose posteriormente 4 aulas más (ciclo 1) con un espacio de todo punto insuficiente para trabajar con alumnos con deficiencias motóricas que utilizan, por un lado material ortopédico (carros, sillas posturales, planos, bidepestadores, andadores, etc.) y, por otro, precisan de un trabajo en suelo para favorecer su desarrollo.

Así mismo, el material ortopédico descrito obstruye las zonas de tránsito de todos los pabellones del centro al ser insuficiente, por lo que los problemas de accesibilidad eran permanentes.

A dichos pabellones se les añadió, con el tiempo, un bloque de aulas prefabricadas, también deficitarias en cuanto a habitabilidad (muy frías en invierno "porque se inundan cuando llueve" y muy calurosas en verano).

Por lo demás, el referido centro carecía de gimnasio, aula de estimulación basal, aula hogar y sala de usos múltiples, reducido comedor, etc.

La comunicación recibida de la Generalitat Valenciana, daba cuenta de lo siguiente:

> Primero: En la actualidad el centro específico especial Santo Ángel de la Guarda, de Alicante cuenta con 11 unidades en funcionamiento y 68 alumnos escolarizados.
> Si bien no es cierto la falta de espacios en el centro, así como el deterioro de las dependencias existentes, no es menos cierto que con el fin de paliar en la medida de lo posible sus carencias estructurales el centro cuenta además con tres unidades prefabricadas, siendo de ellas de 45m y una de 30m (aseo).
>
> Segundo: No obstante lo anterior y en aras de adecuar las instalaciones a las necesidades más perentorias, se ha procedido a requerir a la Unidad Técnica adscrita a ésta Dirección Territorial a los efectos de que proceda a elaborar una memoria económica valorada con el fin de actuar en la "reparación del espacio destinado a prestación del servicio de comedor", memoria que una vez materializada se elevará a los Servicios Centrales de la Conselleria para su autorización si procede.
> Posteriormente se estudiarán las otras intervenciones demandadas, conjugando presupuestos, necesidades, priorizaciones, y disposiciones económicas, según los criterios que acuerden los órganos competentes.

La interesada, a quien dimos traslado de la comunicación recibida, no formuló alegación alguna.

El Síndic de Greuges, como Alto Comisionado de Les Corts para la defensa de los derechos y libertades fundamentales de los ciudadanos contemplados en los Títulos I y II respectivamente de la Constitución Española y el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, y fundamentalmente de aquellas personas especialmente más vulnerables, como son los menores con necesidades educativas especiales, no puede dejar de hacer una reflexión a la que está obligado, como el resto de poderes públicos, respecto a los mismos.

En este sentido, conviene recordar que la Constitución Española, en su art. 49, recomienda a los poderes públicos realizar una política de revisión, tratamiento y rehabilitación a favor de las personas con discapacidad, ya sea ésta física, sensorial o psíquica, a las que es preciso prestar la atención especializada que requieren y ampararlos para el disfrute de los derechos que nuestra Carta Magna reconoce a todos

en el ya citado Título I, y, entre ellos, el derecho a la educación en términos de igualdad efectiva.

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, éstas, constituyen un sector de población heterogéneo, pero todos tienen en común que, en mayor o menor medida, precisan garantías suplementarias para vivir con plenitud de derechos o participar en igualdad de condiciones en la vida económica, social, cultural, educativa, etc.

La Constitución Española reconoce en su artíciulo 14, la igualdad ante la ley, sin que pueda prevalecer, en ningún caso, discriminación alguna.

A su vez, el artículo 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 la participación en todos los ámbitos de las personas con discapacidad. Así mismo, el artículo 10 de la Constitución Española establece que la dignidad de la persona constituye el fundamento del orden público y de la paz social.

Consecuencia de esta especial necesidad de protección y promoción de la igualdad de las personas con discapacidad ha sido la paulatina creación de un importante cuerpo legal tendente a garantizar aquélla en los distintos ámbitos susceptibles de actuación de los poderes públicos.

La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, insistiendo en la necesidad de garantizar la plena integración social de las personas con discapacidad, elevó a la categoría de principio rector de la Ley, entre otros, el de normalización, entendido como:

> "el principio en virtud del cual las personas con discapacidad deben llevar una vida normal, accediendo a los mismos lugares, ámbitos, bienes y servicios que están a disposición de cualquier persona normal".

Al abrigo de las normas anteriormente citadas, la Generalitat ha asumido como propios los objetivos anteriormente reseñados, dictando al efecto numerosas normas legales que comparten, como principio inspirador, el mandato constitucional de defensa y efectividad real del principio de igualdad. En este sentido, y de manera especial, la Ley 11/2003, de 10 de abril, sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad.

Y, en lo que hace al ámbito educativo, la citada ley indica de manera precisa en su artículo 18 que:

> la Conselleria de la Generalitat Valenciana con competencias en materia de educación, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos siguientes, será la encargada de garantizar una política de fomento de la educación y del proceso educativo adecuado para las personas con discapacidad, añadiendo con posterioridad en el artículo 19, f), se facilitará la puesta en marcha de opciones educativas tendentes a conseguir el desarrollo integral del alumnado con discapacidad y f). La Administración de la Generalitat dotará a los centros educativos sostenidos con fondos públicos, a todos los niveles

> de los recursos necesarios humano y/o materiales para atender las necesidades del alumnado con discapacidad así como implementará las adaptaciones curriculares necesarias para afrontar, con éxito, la tarea educativa, llevando para ello, las agrupaciones que resulten pertinentes.

En el orden educativo, ya la LOGSE (Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo) reconocía en su artículo 36 el derecho que asiste al alumnado con necesidades educativas especiales, sean temporales o permanentes, a disponer de los recursos necesarios para alcanzar, dentro del sistema educativo, los objetivos establecidos con carácter general, para todos los alumnos.

La problemática planteada en el presente expediente de queja se analizó partiendo de las normas anteriormente expresadas, y sobre todo, de los principios que de ella dimanan y, en este sentido, la educación que se ofrece a los alumnos de dicho CEE de Alicante en unas instalaciones con una antigüedad superior a los 40 años, deterioradas, sin espacios suficientes e inaccesibles y que no responden a las necesidades de los alumnos matriculados, no puede ser merecedoras de aprobación por esta institución, habida cuenta del innegable papel que deben jugar las instalaciones docentes en la consecución de una educación de calidad, y, en el caso que nos ocupa, normalizadora.

No puede obviarse, en este sentido, que la puesta en marcha de acciones educativas que favorezcan la formación integral de los alumnos con necesidades educativas especiales pasa por la dotación adecuada a los centros de los materiales necesarios y que resulten oportunos, y la Administración valenciana, en la medida en que, en los términos del artículo 53 del Estatuto de Autonomía, tiene atribuida la competencia plena para la regularización y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles, grados, modalidades y especialidades, está obligada a garantizar a todos el acceso, en condiciones de igualdad real y efectiva, a una educación de calidad, mediante la disposición de los recursos necesarios y las instalaciones adecuadas que permita que no se produzcan situaciones de desigualdad de ningún tipo respecto a los alumnos.

La necesidad aludida de promover a través de las instalaciones docentes la calidad de la educación impone la conclusión de que si bien es legítimo el recurso a la escolarización de alumnos en centros total o parcialmente integrados por módulos prefabricados, constituye una solución a la que la administración debería recurrir sólo con carácter residual y, en todo caso, provisional, en tanto en cuanto se adopten las medidas oportunas que permitan la construcción/adaptación de los espacios educativos que, como en el caso que nos ocupa, no son aptos para la ubicación de alumnos con necesidades educativas especiales y permitan su ubicación en instalaciones definitivas habida cuenta de la manifiesta incapacidad de los edificios obsoletos y deteriorados como este CEE para asegurar las condiciones básicas idóneas para los alumnos con pluridefiencias y afectaciones motóricas que limitan su autonomía debido, entre otros factores ya citados, a la falta de espacios y accesibilidad.

En consecuencia, la conversión de lo que debería ser una situación excepcional la adaptación de un colegio de educación infantil en origen con más de 40 años para ubicar un centro comarcal “que recibe alumnos que poseen necesidades y deficiencias graves” con espacios insuficientes e inadecuados, y con gravísimos problemas de accesibilidad, en una situación que viene prolongándose en el tiempo, no puede ser amparada por esta institución.

En definitiva, no se trata con estas consideraciones de censurar el incumplimiento por parte de la administración educativa de las condiciones ideales no máximas idóneas para el adecuado desarrollo de la atención educativa de los alumnos con necesidades educativas especiales, sino por el contrario, de la infracción de deberes que le resultan básicos.

La Administración educativa aceptó la recomendación que le formulamos para que, en todo caso, adoptase las medidas ordinarias, extraordinarias y presupuestarias para eliminar las barreras arquitectónicas existentes en el centro y que encomendara a los servicios técnicos una valoración exhaustiva de las deficiencias relativas a gimnasio, aula de estimulación basal, aula hogar, sala multiusos y cuartos de baño de todo el centro, así como sobre el espacio destinado a comedor escolar.

De otro lado, en la queja nº 1405658, el Presidente del CEIP "Ciutat de Cremona", de Alaquàs denunciaba la situación del mismo e interesaba la construcción de un nuevo centro en la localidad, siendo la citada necesidad reconocida por la propia Administración ya que, de hecho, dicha actuación fue incluida en el denominado programa "Crea Escola" y dictamos una resolución que puede consultarse visitando nuestra página web, recomendándole que promoviera las actuaciones necesarias para la construcción/adecuación del centro cuestionado.

Por otra parte, lLa ubicación de los alumnos del CEIP "Dr. Alvaro Esquerdo", de Villajoyosa en aulas prefabricadas ("barracones") y el hecho de que hubieran pasado toda la etapa de educación infantil y primaria en instalaciones provisionales, determinó la admisión a trámite en la queja nº 1506085, habida cuenta, por demás, de que las instalaciones provisionales, y debido al transcurso del tiempo, adolecían de numerosas deficiencias reiteradamente denunciadas por el AMPA y padres individualmente.

La citada queja traía causa de la señalada con el nº 1408468, incoada de oficio por esta Institución, y en la que recomendamos a la entonces Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Villajoyosa que, en el ámbito de sus respectivas competencias, promovieran las actuaciones necesarias para la construcción de dos centros de educación infantil y primaria en Villajoyosa (Alicante), uno de ellos, el arriba citado.

Dicha resolución, incoada de oficio como ha quedado dicho, fue aceptada por ambas administraciones en los términos del artículo 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, dando, en consecuencia, por finalizada nuestra intervención.

No obstante, posteriormente, la madre de dos alumnos promovió individualmente idéntica cuestión en la citada queja nº 1506085, que fue admitida dado que la educación que se ofrecía a los alumnos en el centro es una educación que, de acuerdo con la normativa vigente al efecto, no era susceptible de alcanzar el nivel de calidad previsto al no haberse puesto a disposición del correcto desarrollo de la función docente aquellas infraestructuras que la propia legislación considera como mínimas para asegurar una educación de calidad, incumpliéndose la obligación pública de adecuar los edificios escolares a las previsiones legales, adecuación que, obviamente, no había tenido lugar si tenemos en cuenta que los alumnos objeto de la queja llevan más de 30 años en "barracones" que tampoco reunían ya los requisitos mínimamente exigibles para ejercer la función docente y desarrollar, con normalidad, el aprendizaje.

Tras concluir la tramitación ordinaria de la queja, recomendamos a la Administración educativa y al Ayuntamiento de Villajoyosa que en el marco de sus respectivas competencias, y en tanto en cuanto no se acometiera la construcción/adecuación de un nuevo centro, realizase una evaluación exhaustiva de las deficiencias existentes en las instalaciones provisionales aprovechando las vacaciones estivales.

De otro lado, la disconformidad con la ejecución del denominado programa "Crea Escola" dio lugar a la queja nº 1408438 en la que la Presidenta de la Federación de Padres y Madres de la provincia de Valencia (FAPA-Valencia) denunciaba la no ejecución del citado programa y la pasividad de la Administración, señalando diversos centros docentes cuya construcción y/o adecuación estaba contemplada en el mismo y sin que constara actuación pública alguna sobre los mismos.

Admitida a trámite, interesamos información suficiente de la entonces Conselleria de Educación, Cultura y Deporte sobre los siguientes centros al objeto de concretar la situación en que se encontraban cada uno de ellos y, en todo caso, las previsiones existentes para ejecutar las obras en los mismos:

1. AMPA SAN JUAN DE LA RIBERA (Burjassot)
2. AMPA EMILIO LLUCH (Nàquera)
3. AMPA COLE CPCI (Educació Especial Creu Roja)
4. AMPA CEIP EL GARBÍ
5. AMPA CP DANZA VALENCIA
6. AMPA RAMON Y CAJAL (Anna)
7. AMPA COL·LEGI ELIAS TORMO (Albaida)
8. AMPA CP MOZART (Loriguilla)
9. AMPA CP VERGE DELS DESEMPARATS (El Genovés)
10. AMPA CEIP EL CRIST (Meliana)
11. AMPA OLEANA
12. AMPA VILLAR PALASÍ
13. AMPA VICTÒRIA I JOAQUIM RODRIGO
14. AMPA COL·LEGI NÚMERO 11
15. AMPA IES PORÇONS (Aielo de Malferit)
16. AMPA CEIP CIUTAT DE CREMONA
17. AMPA CEIP LA MURTERA
18. AMPA VICENTE BLASCO IBAÑEZ
19. AMPA CEIP PRÁCTICAS
20. AMPA CEIP JOANOT MARTORELL
21. AMPA SEVERÍ TORRES DE VILLANOVA DE CASTELLÓ
22. AMPA CEIP SAN RAFAEL (Tavernes Blanques)
23. IES ALAMEDA
24. IES AUSIÀS MARCH (Gandia)
25. CP SALVADOR TUSET
26. CP PLA LA MESQUITA
27. IES BENIMÀMET
28. IES BERNET GUINOVART (Algemesí)
29. CP PINTOR SOROLLA (Yátova)
30. CP SAN JOSÉ DE CALASANZ
31. CEIP PARE CATALÀ

La Administración educativa emitió informe que también fue cuestionado por FAPA-Valencia por considerar que no incluía la totalidad de los centros docentes sobre los que no existía constancia de actuación alguna y que sí fueron incluidos en el programa "Crea Escola" e interesaban y exigían de la Administración un plan de actuación para la solución más inmediata de las deficiencias estructurales detectadas en algunos de dichos centros.

Con la finalidad de mejor proveer, volvimos a instar a la Administración educativa para que ampliara el contenido de su informe y remitiera a esta Institución la relación completa de los Centros incluidos en el citado plan "Crea Escola", las actuaciones realizadas para el cumplimiento del mismo así como las previsiones existentes para concluir la construcción/adecuación de los centros incluidos en el plan "Crea Escola", financiado por el BEI.

El dictamen emitido por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, fue del siguiente tenor:

> Tal como ya le informamos en nuestro informe de fecha 3 de octubre de 2014, le indicamos nuevamente que en relación a la posible financiación del BEI (Banco Europeo de Inversiones) en las actuaciones citadas objeto de la queja se informa que este Servicio no dispone de la información relativa a la financiación y la justificación de los gastos transferidos por el Banco Europeo de Inversiones para los proyectos Valencia-Centros Escolares II y III ni de los compromisos adquiridos a cargo de tales fondos, al efecto de dar cumplida respuesta a lo solicitado.
>
> Por otra parte, nuestra anterior respuesta se centró en informar sobre la situación de cada uno de los 31 centros que se citaban en la queja. No obstante, siguiendo el espíritu de colaboración existente con esa Institución pasamos a ampliarle la información sobre las actuaciones incluidas en el Plan CREAESCOLA que ascienden al total de 506 en toda la Comunitat Valenciana, de las cuales 242 corresponden a la provincia de Valencia, 165 a la provincia de Alicante y 99 a la provincia de Castellón. De ellas 87 actuaciones se encuentran finalizadas en la provincia de Valencia, 57 en la de Alicante y 47 en la de Castellón.
>
> Con respecto a la solución inmediata de las deficiencias estructurales, arreglos y reformas de los centros relacionados a través del Plan CREAESCOLA, indicarle que esta Conselleria de Educación, Cultura y Deporte tiene como objetivo fundamental la prestación de un servicio educativo en condiciones de máxima calidad. La Conselleria ha venido realizando sistemáticamente actuaciones encaminadas al mantenimiento y reparación de sus centros educativos. Prueba de ello son las 1.174 actuaciones realizadas en los últimos 8 años, hasta el año 2012, que han supuesto una inversión global de 69,6 millones de euros a través del Plan MILLORESCOLA (con 205 actuaciones desde 2005) y obras menores (960 actuaciones desde 2007).
>
> Posteriormente, el pleno del Consell de 11 de enero de 2013, aprobó realizar un plan de diagnóstico y revisión técnica en los edificios e instalaciones de los centros educativos públicos de toda la Comunitat Valenciana, empezando por los centros más antiguos, para detectar las posibles deficiencias que

pudieran existir en las estructuras de los edificios y prevenirlas a tiempo. Es el Plan de Revisión de Infraestructuras Educativas - PRIE.

Este Plan se ha estructurado en tres fases. La Fase I consiste en la realización de actuaciones encaminadas a asegurar las condiciones de estabilidad, seguridad y estanqueidad de los centros públicos. En concreto, a reparaciones de estructuras y forjados, rehabilitación de cubiertas de edificios, reparación y sustitución de falsos techos y revestimientos interiores, patologías en fachadas, comprobación, sustitución y adecuación de las instalaciones eléctricas y/o de calefacción. Esta fase está en proceso, habiéndose finalizado desde las Direcciones Territoriales competentes en materia de educación un total de 122 actuaciones (Alicante, 27; Castellón, 23; Valencia, 72), de las que 80 ya se han recepcionado.

La Fase 2 consiste en la revisión de aquellos edificios con una antigüedad superior a los 40 años, para determinar las patologías de cada centro y, más específicamente, de cada uno de sus posibles edificios. En total, afecta a 396 centros públicos. Las tres provincias han finalizado la revisión, dentro del calendario previsto.

La Fase 3 consiste en la ejecución de la fase 2, así como en las actuaciones sobrevenidas no incluidas en las fases anteriores, que requieren una actuación urgente. Hasta el mes de octubre de 2014 las actuaciones sobrevenidas ascienden a 357 (150 actuaciones en Alicante+60 actuaciones en Castellón+147 actuaciones en Valencia), de las cuales 216 ya han finalizado.

Es importante tener en cuenta que las actuaciones descritas están sujetas inicialmente tanto a la urgencia en su ejecución como a la disponibilidad presupuestaria existente.

La interesada no formuló alegación alguna a esta segunda comunicación, por lo que procedimos a resolver el expediente con los datos obrantes en el mismo y en base a los siguientes fundamentos.

En primer lugar, y como cuestión previa, cabe señalar que no se le escapa a esta Institución, que en la actual coyuntura de crisis económica, la Administración Pública viene obligada a optimizar los recursos de que dispone la Hacienda Autonómica, y no se trata, a juicio del Síndic de Greuges, de impugnar dichos principios de organización de recursos sino de aplicarlos con la necesaria flexibilidad en supuestos concretos, y en el caso que nos ocupa, así lo reconoce la propia Administración, al haber realizado en algunos de los centros relacionados en la queja diversas actuaciones como consecuencia de haber sido incluidos en el Plan PRIE (Plan para la Revisión de Infraestructuras Educativas); pero no se han completado sus diversas fases ni concluido el programa “Crea Escola”, núcleo central de la queja.

Esta institución, como es bien conocido, considera respecto a los centros docentes, sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, y que no reúnen las condiciones idóneas para el adecuado desarrollo de la actividad docente o cuyas instalaciones docentes y/o deportivas no reúnen las condiciones de seguridad y salubridad para el desarrollo integral de los alumnos, que, entre los muchos factores que deben coadyuvar a la consecución de una educación de calidad resulta innegable el papel de evidente protagonismo que deben jugar las instalaciones escolares en cuanto ámbito material en

el que debe producirse el desarrollo de la función docente, tal como se viene declarando en continuas recomendaciones contenidas en los diferentes Informes anuales presentados a Les Corts.

Desde este punto de vista, corresponde a las distintas Administraciones implicadas en la organización y programación de la actividad escolar, garantizar a todos el acceso en condiciones de igualdad real y efectiva, a una enseñanza de calidad, disponiendo los recursos necesarios que permitan a los centros escolares satisfacer las necesidades educativas de sus alumnos fijados por las disposiciones legales actualmente vigentes.

Y, la educación que se ofrece a los alumnos de los centros docentes aquí relacionados, es una educación que, de acuerdo con la propia normativa vigente al efecto, no es susceptible de alcanzar el nivel de calidad previsto, al no haberse puesto a disposición del correcto desarrollo de la función docente aquellas infraestructuras que la propia legislación considera como mínimas para asegurar una educación de calidad; derecho a una educación de calidad, de la cual son titulares, no lo olvidemos, todos los menores de nuestra comunidad.

Una educación de calidad, que impone a la Administración no sólo la obligación de que los centros estén dotados de personal y de los recursos educativos y materiales necesarios sino que los edificios escolares reúnan los requisitos mínimos previstos en la legislación vigente, y de ahí 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 ha producido en los centros incluidos en el denominado plan "Crea Escola" o en el plan PRIE y en los que, en ocasiones, pese a ello, no se ha realizado actuación alguna condenando a los escolares a pasar toda la etapa de la educación básica obligatoria en instalaciones que, sencillamente, no son aptas para el ejercicio de la función docente, y que la propia Administración reconoce.

En definitiva, en relación con los centros que nos ocupan, el resultado y el núcleo central de la queja fue que, pese al tiempo transcurrido y a la inclusión de los mismos en el denominado plan "Crea Escola" y/o en el plan PRIE, los alumnos estaban ubicados en instalaciones inadecuadas, por lo que la situación descrita no pudo merecer la aprobación de esta Institución ya que, entre otras cosas, la Administración educativa no se pronunció, en absoluto, sobre la conclusión de los proyectos ni sobre las actuaciones necesarias que aquellos requisiesen.

Y, en algunos casos no se había realizado actuación alguna ni parece que estén previstas en un futuro próximo, habida cuenta de las dificultades presupuestarias alegadas por la Administración; y, precisamente la finalidad del programa "Crea Escola" no es otra que mejorar la calidad de las infraestructuras de enseñanza no universitarias y sustituirlas por espacios educativos adecuados para impartir una educación de calidad y estos objetivos fueron plasmados por la Generalitat en los siguientes objetivos específicos:

- Mejora de la calidad de la enseñanza con métodos de enseñanza más modernos y nuevos.

- Mejora del entorno de aprendizaje creando instalaciones que estimulen comportamientos positivos, asistencia, logro y aspiraciones.

- Desarrollo de la conexión a través de internet de todos los centros educativos de la red CCE en la línea con el Plan de Acción e-Learning de la Comisión Europea.
Sustitución de 386 aulas prefabricadas existentes por instalaciones educativas permanentes y modernas.

- Desarrollo de instalaciones deportivas con un particular énfasis en deportes náuticos, al igual que en deportes de pelota en pistas populares en la Comunitat Valenciana.
Contribución a la integración de familias en las comunidades existentes en Valencia

La ejecución del plan "Crea Escola", cofinanciado por el BEI, incumbe exclusivamente a la Generalitat y la no construcción de nuevos centros de conformidad con lo previsto en dicho Plan, o la adecuación/rehabilitación de los mismos, no parece que se haya alcanzado, sino que se prolonga en el tiempo.

Y, respecto a las previsiones del Plan de Revisión de Infraestructuras Educativas (PRIE), destinado a garantizar la seguridad y el buen estado de las infraestructuras escolares, tampoco parece que, pese a las inspecciones realizadas en numerosos centros, sobre todo en aquellos con más de 40 años de antigüedad, que hayan sido desarrollados sus fases íntegramente y continua la existencia de centros docentes necesitados de actuaciones urgentes que o bien no han concluido o bien están en periodo de licitación, etc.

De conformidad con lo actuado, recomendamos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que procediera a la construcción /adecuación de los centros docentes públicos incluidos en el programa "Crea Escola" y, sin mayor dilación, a completar la III Fase del plan PRIE estableciendo un plan de actuación inmediato para subsanar las deficiencias estructurales, arreglos y reformas que se determinasen en todos los centros incluidos en dicho plan.

La aceptación de nuestra resolución determinó la conclusión de nuestra intervención.

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

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 éstos, preocupa y ocupa al Síndic de Greuges particularmente, al ser entendida como causa directa de prejuicios para la igualdad en el disfrute del derecho a la educación, constitucionalmente consagrado en el artículo 27 y, por ende, a la plena integración social de estos alumnos.

En este capítulo, y sin ánimo de ser exhaustivos, debemos hacer mención expresa a aquellas quejas tramitadas durante 2015 de especial significación y relevancia en esta materia, y, entre ellas, la señalada con el nº 1410148 y en la que el interesado, sustancialmente manifestaba que la Conselleria de Educación reconoció a su hijo como beneficiario directo de una ayuda de transporte y comedor escolar dadas sus necesidades

educativas especiales que en él concurrían al tener reconocida una gran dependencia (grado 3 nivel 1).

Sin embargo, a pesar de tener derecho a esa beca de comedor, el niño no podía disponer de ella ya que llevaba una dieta especial que le obligaba a comer a medio día en su propio domicilio, por lo que sus padres no realizaban diariamente dos trayectos, sino cuatro, entre el domicilio familiar y el centro escolar, entre los que existía una distancia superior a 3 kilómetros.

No obstante, durante los cursos 2012/13 y 2013/14 sólo percibió una ayuda anual de 261,55 € para el transporte (como si de dos trayectos diarios se tratara) y no pudo disponer de la de comedor, a la que renunció por las causas médicas apuntadas.

El promotor de la queja interesaba que se le reconociera la necesidad de realizar cuatro trayectos diarios y la aportación económica correspondiente, dado que además "ahorra" a la Administración la ayuda de comedor a la que tenía derecho, prestación anual más onerosa que la de transporte para la Administración.

Considerando que la queja reunía los requisitos exigidos por la Ley reguladora de esta Institución, fue admitida a trámite, solicitando informe a la Conselleria de Educación que lo emitió en el siguiente sentido:

> le informo que la cuantía anual de la ayuda concedida no es de 261,55.-€ si no de 523,10.-€ en cumplimiento de lo dispuesto en la Orden 49/2014, de 18 de junio, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se aprueban las bases reguladoras y se convocan las ayudas individuales para el servicio de transporte escolar para el curso 2014-2015.
>
> En efecto, en aplicación de la Orden 49/2014, de 18 de junio, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se aprueban las bases reguladoras y se convocan las ayudas individuales para el servicio de transporte escolar para el curso 2014/15, en su artículo 8 indica que:
>
> "8.1. La determinación de la cuantía de las ayudas individualizadas estará en relación con la distancia en kilómetros entre el centro receptor y el domicilio habitual del alumno o alumna, calculada en línea recta o por el trayecto más corto en el caso de zonas con especiales dificultades orográficas.
> 8.2. (…)
> 8.3. En el caso de alumnos de educación especial la cuantía máxima de las ayudas queda establecida de la siguiente manera:
>
> | Distancia | Importe máximo por curso |
> |---|---|
> | Menos de 6 kms | 523,10 euros |
>
> Por tanto, el interesado recibió para el curso 2014/15 el importe máximo previsto en la citada Orden para la ayuda al transporte para distancias inferiores a 6 Km, ayudas concebidas para sufragar parte del coste de dos desplazamientos diarios desde el domicilio habitual hasta el centro escolar.
>
> Sin embargo, el padre del alumno deseaba conocer el porqué de las prestaciones reconocidas en los cursos 2012/13 y 2014/15, en los que sólo

> percibió (o le reconocieron, pues las del curso 2013/14 no las había cobrado a fecha de formular su queja ante el Síndic de Greuges) 261,55 €.

Requerido un segundo informe, a fin de mejor proveer, la respuesta de la Conselleria fue la siguiente:

> En relación con la ampliación de información solicitada respecto a la queja nº 1410148 referente a la cuantía de la ayuda individual para el transporte escolar del alumno (...), le informo que, si bien la convocatoria correspondiente al curso 2014-2015 la cuantía de las citadas ayudas para el alumnado de educación especial viene fijada por la propia convocatoria en función de la distancia existente entre el domicilio del alumno y el centro educativo donde está escolarizado, en este caso 523,10€, en las convocatorias correspondientes a los cursos 2012/2013 y 2013/2014, la determinación de la cuantía correspondiente a los alumnos de Educación Especial venia fijada, dentro de una horquilla establecida en la propia convocatoria, por la Dirección Territorial competente, teniendo en cuenta las necesidades específicas del alumno y previa presentación por parte de los interesados de un presupuesto donde se detallase el coste del servicio, sin que dicha cuantía pudiera superar los márgenes establecidos según la distancia existente entre el domicilio del alumno y el del centro docente.
>
> En el caso de (...) atendiendo a la distancia existente entre su domicilio y el centro educativo, 3km y a las circunstancias específicas del caso, la Dirección Territorial de Alicante resolvió fijar la cuantía de dicha ayuda en 261,55 €."

Y, en efecto, según la Resolución de 13 de junio de 2012, de la Dirección General de Ordenación y Centros Docentes, y la de 20 de junio de 2013, de la Dirección General de Centros y Personal Docente, sobre el servicio complementario de transporte de los centros públicos de titularidad de la Generalitat para los cursos 2012/13 y 2013/14, respectivamente, en el caso de alumnos de educación especial, la cuantía de las ayudas fueron:

Distancia	Importe anual	
	Desde	Hasta
De 3 a 5 km	261,55 euros	653,87 euros

Es decir, la Conselleria aplicó en este caso el mínimo posible para adjudicar la ayuda al interesado, por lo que consideramos que al otorgar la menor de las ayudas posibles atendió "a la distancia existente entre su domicilio y el centro educativo, 3 km" pero no "a las circunstancias específicas del caso".

En consecuencia, y una vez clarificada dicha cuestión y acreditado que la Conselleria se sujetó a las Órdenes y Resoluciones citadas, se hace necesario realizar una reflexión.

1.- En las Resoluciones de 2012 y 2013 se establece en sus artículos 6 que:

> La determinación de la cuantía correspondiente a los alumnos de Educación Especial se realizará por la dirección territorial competente, teniendo en cuenta las necesidades específicas del alumno y previa presentación por parte de los interesados de un presupuesto donde se detalle el coste del

> servicio, sin que dicha cuantía pueda superar los márgenes establecidos según la distancia existente entre el domicilio del alumno y el del centro docente.

Esta especificación, prevista oportunamente por la Conselleria, hubiera bastado para que la Dirección Territorial hubiera valorado y tenido en cuenta las circunstancias concretas de este caso, en el que, como ha quedado dicho, los padres debían realizar no dos, sino cuatro trayectos diarios desde el domicilio a la escuela, aumentando el doble el coste del servicio.

Las circunstancias médicas (insoslayable necesidad de comer en casa por la específica dieta prescrita) hubieran tenido que ser tenidas en cuenta y atendidas, y dado que las resoluciones de esos años preveían un importe anual mínimo (el que se le adjudicó) y uno máximo, se le debía haber otorgado una ayuda mayor, sin duda la mayor, pues esa ayuda máxima estaría prevista para distancias de 5 km (10 en total) y el alumno realiza, diariamente, más de 12 km (cuatro trayectos de más de 3 km cada uno).

De ahí que nos sorprendiera, desfavorablemente, comprobar que la especificación citada no se había reproducido en la Orden de 2014 y en la que no hay referencia alguna a "tener en cuenta las necesidades específicas del alumno".

2.- En las Resoluciones de 2012 y 2013 y en la Orden de 2014 se adjuntan los Anexos correspondientes para complementar conjuntamente las solicitudes de ayudas de comedor y transporte (en los años 2012 y 2013 incluso también las de libros de texto).

Y dado que los beneficiarios que cumplan los requisitos fijados en la norma pueden ser acreedores tanto de la ayuda al transporte individual como de comedor, y en apoyo a la libertad de elección de los padres de los alumnos y con el fin de garantizar la atención a las necesidades específicas de éstos, consideramos deseable que se permitiese solicitar ayuda al transporte para cuatro trayectos, yendo el alumno a comer a su casa en el caso de renunciar a solicitar la ayuda de comedor, y habida cuenta, por demás, de que efectivamente resultaría menos gravoso para las arcas públicas.

De conformidad con cuanto ha quedado relacionado, sugerimos a la Conselleria de Educación la posibilidad de prever en sucesivas convocatorias, la elección entre, por una parte, ayuda individual al transporte de dos viajes y ayuda para comedor, o, por otra parte, ayuda al transporte para cuatro viajes.

Así mismo, instamos a la Administración, y en aras de atender las necesidades específicas de este alumno dada su dependencia y la dieta a seguir por prescripción médica, a que valorara que el importe de la ayuda individual al transporte que merecía percibir era la del doble de la que se le había adjudicado dado que eran cuatro y no dos los trayectos obligados a realizar y a una distancia de "más de 10 km hasta 15 km".

La resolución formulada fue aceptada por la Administración y procedimos a dar por finalizada nuestra actuación.

Por otra parte, la disconformidad con el informe emitido por la orientadora de un CEIP de Ontinyent y del Director del Servicio Psicopedagógico Escolar, base de la

denegación de una ayuda para el alumnado con necesidad específica de apoyo educativo a un alumno de educación infantil, fue el núcleo de la queja nº 1500246.

El interesado formalizó telemáticamente la solicitud para su hijo en el tiempo y forma establecido por la Resolución de 3 de julio de 2014, de la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, y también telemáticamente le fue notificada la denegación por los siguientes motivos:

> -Ayuda de material didáctico: solicita ayuda no convocada para el nivel de Educación Infantil.
> -Ayuda de reeducación y lenguaje: tiene cubiertos los servicios de reeducación pedagógica y lenguaje en el centro escolar.

La Administración educativa informó que para obtener la condición de beneficiario, el artículo 2 de la citada Resolución establecía que el alumnado debe presentar necesidades educativas especiales derivadas de discapacidad o trastorno grave de conducta, acreditándose mediante alguna de las siguientes vías:

- Certificado de un equipo de valoración y orientación de un centro base del Instituto de Mayores y de Servicios Sociales u órgano correspondiente de la comunidad autónoma.

-Certificado de un equipo de orientación educativa y psicopedagógica o del departamento de orientación dependientes de la administración educativa correspondiente.

- Certificado de discapacidad.

La Administración educativa concluyó que:

> en cuanto a las ayudas de material didáctico, el artículo 7 contempla dichas ayudas para los niveles de Educación Primaria, Educación Secundaria Obligatoria, Programas de Cualificación Profesional Inicial, Formación Profesional Básica, Formación para la transición a la vida adulta, así como el resto de niveles de la enseñanza postobligatoria, de modo que al alumno (…) no le corresponde dicha ayuda al estar matriculado en el nivel de Educación Infantil.
>
> Por otra parte, y con respecto a las ayudas de reeducación pedagógica y lenguaje, el mismo artículo 7 dispone que las solicitudes de estas ayudas deberán ir acompañadas de la siguiente documentación:
>
> - Informe específico del equipo de orientación educativa y psicopedagógica o del departamento de orientación en el que se detalle la asistencia educativa que se considere necesaria para su corrección, la duración previsible de la asistencia y las condiciones que garanticen su prestación.
>
> - Certificación expedida por el inspector de la zona o del equipo de orientación dependiente de las administraciones educativas en el que se acredite:

1.° La necesidad de recibir estos tratamientos por la inexistencia o insuficiencia de la atención pedagógica proporcionada por el centro en el que está escolarizado el alumno solicitante.

2.° La inviabilidad de matriculación del alumno solicitante en un centro que disponga del servicio de reeducación requerido.

- Certificación acreditativa del coste mensual del servicio expedida por el centro o reeducador que lo preste. A los efectos de la determinación de la cuantía de la ayuda a conceder, se considerará, como máximo, el coste devengado durante los 10 meses del curso escolar.

Tercero.- A raíz de la denegación de la ayuda, D. (…) presentó reiteradamente ante la Dirección Territorial de Educación, Cultura y Deporte de Valencia, diversos escritos manifestando su disconformidad con el informe emitido por el SPE durante la tramitación del expediente, aportando informes médicos con el fin de motivar sus alegaciones.

Desde la Dirección Territorial, y de acuerdo con la recomendación del Síndic de Greuges, debido a la queja planteada anteriormente por el interesado en el curso 2013-2014 con igual fundamento (queja n° 1409542), de motivar razonadamente aquellas decisiones que conlleven la imposibilidad de acceder a estas ayudas así como de permitir la participación del interesado en el procedimiento, se solicitó nuevo informe fundamentado al SPE, el cual en su informe de fecha 19 de enero de 2015 manifiestó las siguientes consideraciones:

Las dificultades de (…) se centran fundamentalmente en su interacción social (...). Los problemas de lenguaje están relacionados más bien con su uso funcional en la interacción personal.

En entrevistas personales con los padres por parte de la orientadora se ha recomendado que (…) realice actividades fuera del colegio de carácter lúdico que impliquen interacción con sus iguales.

El articulo 18.5. de la Orden de 16 de julio de 2001, por la que se regula la atención educativa al alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en centros de Educación Infantil (2° ciclo) y Educación Primaria (DOCV núm. 4087 de 17.09.2001) dispone que la intervención del maestro o maestra de Educación Especial de la especialidad Pedagogía Terapéutica podrá realizarse dentro o fuera del aula ordinaria. Las sesiones impartidas fuera del grupo ordinario del alumno o alumna no deberán superar las cinco sesiones semanales de promedio. (Atención a (...) por el especialista de pedagogía terapéutica 3 sesiones de 45'grupales dentro del aula ordinaria).

El artículo 19.3 establece que la intervención en Audición y Lenguaje se determinará en función de la patología (tal y como aparece a continuación) y de la edad del alumno o alumna (tendrán atención prioritaria los niños o niñas de menor edad), según el orden siguiente de preferencia: 7°) Alumnos y alumnas con otras dificultades: dislalias, retraso del lenguaje asociado a deficiencia intelectual, desorganización del lenguaje como consecuencia de trastornos de la personalidad,...etc. (categoría donde se sitúa el alumno).

> Según dispone el artículo 19.5 las sesiones tendrán una duración recomendada comprendida entre un mínimo de 30 y un máximo de 45 minutos.
>
> Asimismo, el artículo 19.6 establece que, a nivel orientativo, las sesiones de atención al alumnado serán: 7o) Alumnos y alumnas con otras dificultades relacionadas con el lenguaje: 1 sesión semanal. (Atención a (…) por el especialista de audición y lenguaje 2 sesiones de 45' grupales fuera del aula ordinaria, las 3 sesiones iniciales se pasaron a dos con el acuerdo de los padres en reunión celebrada al inicio del curso 2014/2015).

Emitido dicho informe, en fecha 23 de enero, se le dio traslado al interesado desde la Dirección Territorial de un escrito comunicándole que tanto la orientadora educativa del Gabinete Psicopedagógico, como el director del SPE de Ontinyent, se ratificaban en su primer informe de fecha 26 de septiembre de 2014 en el que se indica que la asistencia educativa proporcionada por el centro en el que el alumno está matriculado era suficiente para su corrección en atención a sus necesidades, dado que el número de sesiones que recibe el alumno en el CEIP de Ontinyent estaba dentro de los márgenes que indica la Orden de 16 de julio de 2001, siendo en concreto la asistencia que recibe el alumno de 3 sesiones de 45' grupales para reeducación pedagógica y de 2 sesiones de 45' grupales para reeducación de lenguaje.

Por todo ello, la Dirección Territorial consideró que se había actuado correctamente, tanto en la propuesta de denegación de la ayuda solicitada en base al informe emitido por el SPE, conforme a lo dispuesto en la convocatoria de ayudas del Ministerio de Educación, como en la suficiente motivación que sirve de fundamento al órgano de selección al formular la propuesta, tal y como establece el artículo 54 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, queriendo significar que el interesado disponía, no obstante, de la posibilidad de interponer recurso de reposición ante la denegación de la ayuda solicitada.

El interesado, en su escrito de alegaciones hizo hincapié en el hecho de que, en ningún caso, la madre del menor hubiera aceptado la propuesta de 2 sesiones semanales de audición y lenguaje.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por el ciudadano, procedimos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

En este sentido, y como bien indicaron las partes, tanto la Conselleria de Educación como el propio interesado, esta queja es continuación de una queja anterior (la nº 1409542) en la que fijamos el problema de fondo en la falta de motivación y de análisis de la situación que había desembocado en la imposibilidad del menor afectado de acceder a unas determinadas ayudas.

Sin embargo, en esta ocasión constatamos que la Conselleria había realizado un mayor esfuerzo en motivar cada una de las decisiones y acuerdos adoptados, no estimando necesario reproducir gran parte de la resolución que en su día formulamos.

Como ya apuntamos, desde esta institución no podemos abordar y discutir el fondo de los informes realizados por especialistas sobre la idoneidad de recibir más o menos horas de reeducación pedagógica y de reeducación del lenguaje, y además en el curso 2014/15 se había solicitado una segunda revisión.

Sin embargo, sí es evidente que hay una discordancia concreta y absoluta en la afirmación que realiza la Conselleria en su Informe de 24 de febrero de 2015 en el apartado:

> Asimismo, el artículo 19.6 establece que, a nivel orientativo, las sesiones de atención al alumnado serán: 7o) Alumnos y alumnas con otras dificultades relacionadas con el lenguaje: 1 sesión semanal. (Atención a (…) por el especialista de audición y lenguaje 2 sesiones de 45' grupales fuera del aula ordinaria, las 3 sesiones iniciales se pasaron a dos con el acuerdo de los padres en reunión celebrada al inicio del curso 2014/2015).

En sus alegaciones el interesado negó con rotundidad este supuesto acuerdo, por lo que recomendamos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que revisase las horas correctoras otorgadas en el presente curso por si fuera conveniente su ampliación, en especial respecto a las dos sesiones de 45’ de audición y lenguaje para que, dada la manifiesta voluntad de los padres y los antecedentes obrantes en el expediente, fuesen 3 sesiones tal y como se venía haciendo en el curso anterior.

Y también sugerimos a la Administración educativa que los responsables educativos más inmediatos y cercanos al menor abordasen directamente con los padres la solución idónea atendiendo a los informes médicos y psicológicos y a las posibilidades del centro escolar donde estaba matriculado.

La Administración educativa consideró, en orden a la recomendación y sugerencia formulada por esta Institución, que las mismas ya se habían llevado a cabo “tanto por parte de la maestra especialista en audición y lenguaje como por la dirección del centro y el Director del SPE de Ontinyent”. Con fecha 27 de abril de 2015, la Resolución, que puede consultarse en nuestra página web, fue aceptada.

Por otra parte, el incumplimiento, en una localidad castellonense, del artículo 87 de la LOE y de la LOMCE, que establece el deber de la Administración de garantizar una escolarización equilibrada de alumnos con necesidades de compensación educativa, y la no aplicación de los artículos 22, 23 y 24 de la Orden 14/2013 de 4 de abril, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, determinó la admisión a trámite de la queja nº 1409555.

Concluida la tramitación ordinaria de la misma, el Síndic de Greuges dirigió una recomendación a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que fue aceptada y que se basó en los siguientes fundamentos.

En primer lugar, y como cuestión previa es preciso fijar el concepto de alumno con necesidad específica de apoyo educativo, y de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, es aquel que, por presentar necesidades educativas especiales, por dificultades de aprendizaje, por sus altas capacidades intelectuales, por haberse incorporado tardíamente al sistema educativo, o por condiciones personales o de historia escolar y que requiera una atención educativa

diferente a la ordinaria para que pueda alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y, en todo caso, los objetivos establecidos con carácter general para todo el alumnado.

Y, a tal efecto, y para facilitar su escolarización y garantizar que el derecho a la educación, derecho consagrado constitucionalmente (art. 27), sea real y efectivo, la Administración educativa debe reservarles hasta el final del periodo de preinscripción y matrícula una parte de las plazas en los centros públicos y privados concertados, habida cuenta que como bien señala la Ley Orgánica 2/2006, de Educación, en su redacción consolidada tras la entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa, en su artículo 87 (y cuyo cumplimiento se exige en la presenta queja) que contempla el equilibrio en la admisión de alumnos y que señala expresamente lo siguiente:

> Con el fin de asegurar la calidad educativa para todos, la cohesión social y la igualdad de oportunidades, las Administraciones garantizarán una adecuada y equilibrada escolarización del alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. Para ello, establecerá la proporción de alumnos de estas características que deban ser escolarizados en cada uno de los centros públicos y privados concertados y garantizaran los recursos personales y económicos necesarios a los centros para ofrecer dicho apoyo.

La incorporación al sistema educativo valenciano del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo viene regulada por el Decreto 42/2013, de 22 de marzo, del Consell, de modificación del Decreto 33/2007, de 30 de marzo por el que se regula el acceso a los centros docentes públicos y privados concertados que imparten enseñanzas de régimen general y la Orden 14/2013, de 4 de abril, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte por la que se regula el procedimiento de admisión del alumnado en los centros docentes públicos y privados concertados que imparten enseñanzas en Ecuación Infantil, Primaria, ESO y Bachillerato en la Comunitat Valenciana.

Y, a tal efecto, cabe señalar que, en lo que se refiere a la distribución de puestos escolares vacantes (y también objeto de la presente queja) la comisión de escolarización municipal es quien determinará, tras recabar los informes precisos de los servicios sociales del ayuntamiento de que se trate, de los centros de atención temprana, si los hubiese, de los servicios psicopedagógicos escolares y/o gabinetes psicopedagógicos municipales de la instituciones sanitarias y de los propios centros docentes, circunstancia ésta, que según se desprende del informe emitido y que consta en el expediente, sí se realizó a instancias de la Inspección educativa de la Dirección Territorial de Educación de Castellón, arrojando los datos anteriormente reseñados.

No obstante, y según reconoció la propia Administración educativa, en la localidad de Vila-Real la población con alumnado con necesidades de compensación “se concentra alrededor de determinados centros: CEIPs “Concepción Arenal”, “Carlos Sarthou” y “Pascual Nacher”, y que “no aceptan convertirse en CAES”, por lo que quedaría patente el incumplimiento de lo previsto en el artículo 87 anteriormente citado.

Por otro lado, la concentración de estos alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo en determinados centros de Vila-real, venía a confirmar la vulneración del artículo 23 de la Orden 14/2013, de 4 de abril citada, sobre distribución de puestos

escolares reservados ya que establece que la comisión de escolarización municipal debe reservar los puestos de modo que se garantice que el alumnado objeto de escolarización mediante este procedimiento, no se concentre en uno o en unos pocos centros de la localidad "procediendo a su distribución equitativa entre todos los centros públicos y privados concertados del ámbito geográfico sobre el que la comisión de escolarización tiene competencias".

Los siguientes artículos establecen claramente el procedimiento a seguir para la incorporación al sistema educativo del alumnado que presenta necesidades de apoyo educativo, por lo que no se entiende el argumento de la Administración educativa al señalar que, en la práctica, aplicar estos principios enunciados para el alumnado con necesidades de compensación educativa al tener un procedimiento confuso que sería necesario clarificar en los diferentes procesos de detección, documentación, reserva, distribución y asignación" ya que vienen reflejados en la Orden de 4 de julio de 2001, de la Conselleria de Cultura y Educación y en la Orden 14/2013, de 4 de abril, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte.

Y, en la localidad de Vila-real, tras recabar los informes pertinentes, el resultado fue, como ha quedado dicho, el siguiente:

- 9 alumnos/as detectados por los centros docentes
- 17 alumnos/as detectados por AMICS (Servicio de Mediación del Ayuntamiento)
- 3 alumnos/as detectados por la Juventud Antoniana
- 3 alumnos/as detectados por Cruz Roja
- 1 alumno/a detectado por los Servicios Sociales Municipales

Y, además, 20 alumnos/as que ya tenían escolarizados en los centros y que no podían ser cambiados de centro.

El resultado de dicho trabajo de la Comisión de Escolarización Municipal determinó, además, la reserva de puestos de trabajo en atención a los domicilios respectivos de las familias, pero con la condición de que las familias afectadas debían solicitar plaza escolar mediante el procedimiento establecido en la normativa vigente, Orden 14/2013, de 4 de abril y con el criterio de respetar la presencia de hermanos en el centro y el domicilio familiar "solamente el CEIP Concepción Arenal quedó con 11 alumnos, 3 de los cuales no se acogieron a la reserva de plaza" y "que sumados al resto de alumnos del centro, hacen que el mismo sea atendido con recursos económicos y personales por el Contrato-Programa, por no querer el centro pedir la catalogación de centro CAES"; y, algo semejante, según informe de la Conselleria, ocurrió con el CEIP Carlos Sarthou Carreres que escolarizó a siete alumnos tal como había determinado la Comisión Municipal de Escolarización, de ellos, 24 en Educación Infantil de 3 años.

Visto lo actuado concluimos, analizados los datos facilitados por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte sobre la escolarización en Vila-real de alumnos con necesidades de compensación educativa, el desequilibrio existente en la escolarización de dicho alumnado, tanto en las etapas de Educación Infantil y Primaria como en ESO y, en consecuencia, el incumplimiento de lo previsto en el artículo 87 de la LOE y de la LOMCE que establece el deber de las administraciones públicas de garantizar una escolarización equilibrada de los alumnos con necesidades de compensación educativa.

De conformidad con cuanto antecede y con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que en casos como el analizado promoviese las actuaciones necesarias para garantizar en todas las localidades, incluida Vila-real, una escolarización equilibrada del alumnado con necesidades de compensación educativa de conformidad con lo previsto en el procedimiento establecido en los artículos 22, 23 y 24 de la Orden 14/2013, de 4 de abril, manteniendo la reserva de plazas hasta el final del periodo de preinscripción y matrícula, tal como señala el artículo 87.2 de la LOE y LOMCE a fin de garantizar una adecuada y equilibrada escolarización de estos alumnos.

De otro lado, en la queja nº 1511755, la Presidenta del CPEE "Lo Morant", de Alicante y otros, exponían los siguientes hechos y consideraciones:

> (...) dentro del sistema educativo los centros CPEE son los que reciben a los alumnos con una salud más frágil, debido a las necesidades especiales y permanentes «que les acompañaran toda la vida» (...) en consecuencia, dentro de todas las modalidades de escolarización existentes los centros específicos deben convertirse en la prioridad de las autoridades competentes que regulan, organizan y dirigen la educación (...) en este sentido, dentro de las poblaciones escolares de los centros específicos, hay alumnos que presentan graves problemas de agresividad consigo mismos, con sus compañeros y con los profesionales que interactúan con ellos (...) esta situación pone en peligro la integridad física de los alumnos «que se hayan indefensos ante las agresiones debido a las graves plurideficiencias que presentan» (...) la mayoría de los alumnos «carecen del instinto necesario para anticipar el peligro, poseen un nivel de autonomía muy bajo, con graves problemas de movilidad siendo esta inexistente en algunos casos, con lo que nos es muy difícil alejarlos del peligro» y su estado de salud, frágil, con malformaciones y lesiones que se agravarían considerablemente con una mala caída o un golpe (...) dadas las circunstancias expuestas interesan la mediación del Síndic de Greuges para que la administración educativa contemple como posibles soluciones las siguientes: 1) trasladar a dichos alumnos a centros especializados que dispongan de recursos tanto personales (celador, personal de seguridad…) como materiales (espacios seguros y acondicionados…) para ofrecerles una respuesta adecuada a sus necesidades; 2) dotar a los centros, hasta que no existan centros especializados para tal fin, de aulas específicas de espacios seguros y acondicionados, y de personas especializadas y con competencia en la contención de las conductas agresivas que presentan estos alumnos.

Admitida a trámite la queja dimos traslado de la misma a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte con el objeto de contrastar las alegaciones formuladas por los interesados y con el ruego de que nos remitiese información suficiente sobre la realidad de las mismas y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

La comunicación recibida de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte daba cuenta de lo siguiente:

> La Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport és conscient que l'alumnat escolaritzat en els centres específics d'educació especial presenta necessitats educatives greus i permanents d'índole molt diversa, amb

> diferents graus d'afectació i acompanyades de vegades de quadres greus de conducta.
>
> Aquestes problemàtiques requereixen un abordament sistèmic i multidisciplinar des de l'àmbit familiar, educatiu, social i sanitari, per a aconseguir que les intervencions resulten eficaces.
>
> Actualment les modalitats d'escolarització per a l'alumnat amb necessitats educatives especiáls poden ser: centre ordinari, unitats especifiques especialitzades en centres ordinaris i centres d'educació especial, a temps complet o de manera combinada entre dues modalitats. Complementant aquesta oferta existeixen en l'actualitat unitats especifiques terapèutiques per a alumnat amb trastorns greus de conducta, que tenen caràcter experimental.
>
> A més, per a la seua atenció compten amb recursos personáis complementaris de Pedagogía Terapèutica, Audició i Llenguatge, educador i fisioterapeuta, i deis recursos materials i ajudes tècniques que puguen precisar per al seu accés al curriculum.
>
> Els centres d'educació especial queden adscrits a centres de salud que faciliten el servei d'infermeria.
>
> Des de la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport tenim el propòsit d'estudiar, revisar i posar en marxa, en cas que no existiren i dins d'allò possible, els mitjans i recursos personals, materials i organitzatius necessaris per a l'adequada escolarització i atenció a la diversitat de tot l'alumnat, especialment d'aquell que presenta major vulnerabilitat.

Los interesados, a quienes dimos traslado de la comunicación recibida no formularon alegación alguna, por lo que procedimos a resolver el expediente con los datos obrantes en el mismo y en base a los siguientes argumentos.

La situación en la que, desgraciadamente, a menudo se encuentran los niños que sufren discapacidad y diversas patologías graves asociadas a su discapacidad, y que a la hora de acceder a la escuela carecen de la imprescindible dotación de educadores y profesionales de apoyo o fisioterapeutas, logopedas, pedagogía terapéutica, audición y lenguaje, educador o personal diplomado universitario en enfermería, etc., para facilitar su integración, viene siendo objeto de especial dedicación y atención por parte del Síndic de Greuges y, en este sentido, son constantes las resoluciones dirigidas a la administración pública valenciana para que disponga los recursos materiales y humanos precisos para que los alumnos con necesidades educativas especiales, temporales o permanentes, sensoriales, físicas o psíquicas, o de cualquier otra índole, puedan alcanzar los objetivos que dentro del sistema educativo están establecidos con carácter general para todos los alumnos, y para que se les dispense una atención especializada.

Atención que el Síndic de Greuges entiende debe ser prestada con arreglo a los principios de no discriminación y normalización educativa y que, obviamente, debe pasar por la dotación a los centros docentes sostenidos total o parcialmente con fondos públicos de personal especializado y de los recursos necesarios para garantizar su plena escolarización y la promoción de programas destinados a eliminar cualquier barrera u obstáculo que impida su normalización educativa, y, en función de sus características, integrarlos en grupos ordinarios en centros de educación especial o en escolarización

combinada, y que, en su caso, debe incluir la orientación a las familias para la necesaria cooperación entre la escuela y la familia.

De ahí que el Síndic de Greuges venga haciendo suyas las reivindicaciones de aquellas asociaciones de padres y madres de niños con necesidades educativas especiales, o de padres individualmente, y que interesan la mediación de esta Institución para que la administración pública proceda a la creación y dotación de profesionales específicos y de recursos tales como pedagogía terapéutica, audición y lenguaje, educador, fisioterapeuta, así como de los recursos materiales y ayudas técnicas precisas para alcanzar los objetivos del currículum. Y, fundamentalmente, la dotación de puestos de diplomados universitarios en enfermería en aquellos centros docentes que escolaricen alumnos con necesidades educativas especiales y que presentan trastornos asociados a diversas patologías.

En consecuencia, son constantes las resoluciones dirigidas por el Síndic de Greuges tanto a la Conselleria de Educación como a la de Sanidad recomendándoles que, en el ámbito de sus respectivas competencias, promuevan la creación y dotación de "enfermeros escolares" en los centros específicos de educación especial y que aquéllos tengan una presencia permanente en los edificios escolares para atenderles durante la jornada lectiva.

Y, en este sentido, y por lo que hace a la aceptación de dichas resoluciones, el Síndic de Greuges se congratuló de la elaboración, no sólo de un protocolo de actuación para la atención sanitaria del alumnado con problemas de salud crónicos en los centros de educación especial y en esos centros de educación obligatoria que tengan escolarizados alumnos con necesidades educativas especiales, sino también de que la nueva Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunitat Valenciana establezca en su artículo 58.8 que:

> Los centros docentes específicos de educación especial estarán dotados de personal de enfermería que dependerán orgánicamente del departamento sanitario correspondiente.

Las resoluciones, generalmente individuales, de padres de alumnos solicitando nuestra mediación para la dotación de profesionales especializados y recursos materiales destinados a eliminar cualquier obstáculo que impida la normalización educativa de este grupo heterogéneo de alumnos, también vienen siendo constantes, tal como puede comprobarse visitando nuestra página web.

De conformidad con cuanto antecede sugerimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que promoviese las actuaciones necesarias para revisar y poner en marcha, en el caso de que no existieran, los medios humanos y materiales y organizativos necesarios para la adecuada escolarización de los alumnos del CPEE "Lo Morant", de Alicante, procurando no sólo su seguridad sino también la de los profesionales que les atienden y, en su caso, arbitre las medidas necesarias para dotar al citado centro de un diplomado universitario en enfermería para dar cobertura sanitaria durante toda la jornada lectiva y en el propio centro al alumnado.

Al cierre del presente Informe anual a Les Corts, dicha resolución está pendiente de su aceptación o no, en los términos del artículo 29 de la Ley 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges.

5. Otros aspectos del derecho a la educación

5.1. Denegación de beca de transporte escolar a alumno de formación profesional básica

En la queja nº 1506066 la promotora de la misma mostraba su disconformidad con la denegación, a su hijo, alumno de formación profesional básica, de una ayuda individual de transporte escolar para el curso 2014/15 solicitada al amparo de la Orden 49/2014 de 18 de junio, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, y que, por resolución provisional le había sido reconocida y, posteriormente, denegada mediante resolución definitiva "por no cumplir los requisitos", ya que a criterio de la Administración, "los alumnos de formación profesional básica no están incluidos en la Orden en la que se establecen los requisitos que se deben cumplir para poder ser beneficiario de tales becas".

La certeza de la interesada en que le sería concedida la ayuda, basada en la resolución provisional a la que se ha hecho referencia, determinó que no solicitara beca de transporte al Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte.

Tras ser admitida la queja interesamos información detallada de la Administración educativa, que se pronunció en los siguientes términos:

> Primero: La Orden 49/2014, de 18 de junio, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se aprueban las bases reguladoras y se convocan las ayudas individuales para el servicio de transporte escolar para el curso 2014-2015 establece en su artículo 2.1 que: "podrán ser beneficiarios de las ayudas reguladas en la presente orden el alumnado de Educación Primaria, educación especial y Educación Secundaria Obligatoria, escolarizado en centros públicos dependientes de la Generalitat, que cumplan alguno de los siguientes requisitos y siempre y cuando no puedan ser incluidos en ninguna de las rutas de transporte colectivo autorizadas".
>
> Segundo: La Resolución de 17 de junio de 2014, de la Dirección General de Centros y Personal Docente, por la que se establecen las condiciones para ser usuario del servicio de transporte escolar colectivo para el curso 2014-2015 precisa en su artículo tercero apartado b), quién tiene derecho a las ayudas individuales de transporte escolar, y así: "el alumnado que teniendo derecho a ser beneficiario del servicio escolar de transporte, por cumplir los requisitos establecidos, no pueda ser incluido en ninguna de las rutas de transporte colectivo autorizadas."
>
> A mayor abundamiento, en su artículo 4.1, añade que: "será beneficiario del servicio de transporte escolar en su modalidad de transporte escolar colectivo, el alumnado de Educación Primaria, educación especial y Educación Secundaria Obligatoria, que cumpla alguno de los siguientes requisitos".

> Tercero: Como quiera que ni la Orden 49/2014 ni la Resolución de 17 de junio de 2014 menciona expresamente la Formación Profesional Básica, esta Dirección Territorial elevó consulta a la Dirección General de Centros y Personal Docente para que esta procediera a indicar por escrita cómo proceder con los alumnos de esa opción educativa. No se ha recibido hasta el día de hoy instrucción escrita a este respecto. No obstante, sí se ha recibido la siguiente indicación verbal: todos aquellos alumnos de Formación Profesional Básica que puedan integrarse en una ruta de transporte colectivo sin generar incremento de gasto serán autorizados. Todas las ayudas individuales para el servicio de transporte escolar solicitadas por alumnos de la Formación Profesional Básica serán denegadas por no citarse dicha enseñanza en las normas arriba mencionadas.
>
> Cuarto: Las actuaciones de esta Dirección Territorial en materia de transporte escolar son escrupulosamente respetuosas con la Orden 49/2014, la Resolución de 17 de junio de 2014, y las instrucciones verbales recibidas de la Dirección General de Centros y Personal Docente.
>
> Por todo ello, manifestar que esta Dirección Territorial se ha ajustado en todo momento a la normativa vigente.

La interesada, a quien dimos traslado de la comunicación recibida al objeto de que formulase las alegaciones que tuviera por convenientes, así lo hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial de queja, manifestando, al efecto, que su hijo no podía ser incluido en ninguna de las rutas de transporte colectivo por tener su residencia a más de 4 Km. del centro, de ahí la solicitud de ayuda individual de transporte y, habida cuenta de que la Formación Profesional Básica es de oferta obligatoria y gratuita, por lo que aquella se enmarca en las enseñanzas básicas y/o obligatorias.

Insistió la interesada en el hecho de que los ciclos de Formación Profesional Básica son ciclos formativos con una duración de dos años académicos y destinados a personas que no han finalizado la ESO y quieren proseguir sus estudios hacia la Formación Profesional, por lo que forman parte de la educación obligatoria y gratuita y sustituyen a los actuales PCPI (Programas de Calificación Profesional Inicial).

Señalaba también en su escrito de alegaciones la interesada que tanto el centro educativo como la propia Dirección Territorial de Educación admitieron la solicitud presentada, verificando que su hijo reunía los requisitos exigidos para ser beneficiario de la ayuda individual de transporte escolar para el curso 2014/15, habiéndose dictado resolución provisional favorable a la concesión de la ayuda, creándose la expectativa de que su hijo había resultado beneficiario y provocó, implícitamente, que no se solicitara beca al Ministerio de Educación, dejando pasar los plazos requeridos al efecto para ser beneficiario de ayuda por idéntico concepto.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, procedimos a resolver el expediente con los datos obrantes en el mismo.

En la presente queja se planteaba la denegación, al amparo de la Orden 49/2014, de 18 de junio, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, de una ayuda individual de transporte a un alumno de Formación Profesional Básica tras ser admitida su solicitud y haber resultado beneficiario en las listas provisionales publicadas en el tablón de anuncios de un IES, y denegando posteriormente dicha ayuda en resolución definitiva

“por no cumplir los requisitos establecidos en la Orden 49/2014, de 18 de junio, pero sin especificar el supuesto requisito incumplido”.

Así mismo, se plantea en la queja una segunda cuestión, y es si la Formación Profesional Básica se equipara a los alumnos de Educación Primaria, Especial y ESO escolarizados en centros públicos dependientes de la Generalitat, ya que ni la Orden 49/2014 ni la Resolución de 17 de junio de 2014, de la Dirección General de Centros y Personal Docente, por la que se establecen las condiciones para ser usuario de transporte escolar colectivo para el curso 2014/15 y que precisa en su artículo 3.b quien tiene derecho a las ayudas individuales de transporte escolar, mencionan expresamente la Formación Profesional Básica.

En primer lugar, y como cuestión previa, es preciso significar que, efectivamente, la Orden 49/2014, de 18 de junio, por la que se aprueban las bases reguladoras y se convocan ayudas individuales para el servicio de transporte escolar para el curso 2014/15, establece en su artículo 2.1 que “podrán ser beneficiarios de las ayudas reguladas en la presente orden, el alumnado de Educación Primaria, Educación Especial y ESO” y, efectivamente, no menciona al alumnado de Formación Profesional, suscitándose entonces la duda planteada por la interesada en la presente queja ya que los ciclos de Formación Profesional Básica son ciclos formativos de una duración de dos años académicos destinados a personas que no han finalizado la ESO y que quieren proseguir sus estudios hacia un campo de la Formación Profesional, y éstos cursos, que sustituyen a los PCPI (Programas de Calificación Profesional Inicial), son parte de la educación obligatoria y gratuita.

En este sentido, la organización de 4º de ESO establece que:

> los padres, madres o tutores legales o, en su caso, los alumnos y alumnas podrán cursar el cuarto curso de la ESO por una de las dos siguientes opciones:
> a) Opción de enseñanzas académicas para la iniciación al Bachillerato
> b) Opción de enseñanzas aplicadas para la iniciación a la Formación Profesional

En principio, había que considerar la Formación Profesional Básica como obligatoria ya que, por otro lado, para acceder a ella se han de tener entre 15 y no más de 17 años y la ley establece la edad de escolarización obligatoria hasta los 16 años, tal como apunta la promotora de la queja que nos ocupa.

Así mismo, el artículo 22.2 añade que para acceder a Formación Profesional Básica es preciso “haber cursado el primer ciclo de ESO”, extremo éste que supondría el carácter de educación obligatoria para aquellos alumnos que optan por la Formación Profesional Básica al no haber concluido la ESO, como en el caso del hijo de la interesada, y, por tanto, deberían ser beneficiarios de las ayudas individuales de transporte escolar siempre y cuando reúnan los requisitos establecidos en la Orden 49/2014.

Y, en el presente caso, éste cumplía los requisitos exigidos habida cuenta de que su solicitud fue admitida por la Dirección del centro así como por la Dirección Territorial de Educación y, por lo tanto, verificaron que reunía dichos requisitos para ser beneficiario de dicha ayuda.

Así mismo, cabe llamar la atención sobre el hecho, reconocido por la propia Administración educativa, de que la propia Dirección Territorial de Educación hubo de elevar consulta a la Dirección General de Centros y Personal Docente para que ésta procediera a indicar, por escrito, cómo proceder con los alumnos de esta opción educativa, sin recibir instrucción escrita alguna, sino verbal, indicando la inclusión de los alumnos de Formación Profesional Básica en una ruta de transporte colectiva siempre y cuando no generase incremento de gasto incluyéndose en dicha "orden verbal" la directriz de no conceder ayudas individuales de transporte escolar a los alumnos de Formación Profesional Básica "por no citar dicha enseñanza en la Orden 49/2014 y Resolución de 17 de junio de 2014, de la Dirección General de Centros y Personal Docente.

La inseguridad jurídica creada por la situación descrita no pudo ser amparada por esta Institución ya que, entre otras consideraciones, impidió al hijo de la interesada solicitar al Ministerio de Educación, Ciencia y Deporte beca de estudios no universitarios, y cuyo plazo expiraba el 30 de septiembre de 2014, mientras que expresamente se le indicó a la promotora de la queja que el plazo para que los alumnos de Formación Profesional Básica solicitaran las ayudas de transporte escolar era hasta el último día del mes de septiembre de 2014.

Finalmente, otro argumento que avalaría la inclusión de esta etapa educativa en la educación obligatoria, es que en la Ley Orgánica 8/2013, de Mejora de la Calidad de la Enseñanza, no se incluye en ningún apartado en los que se relaciona ni la ESO postobligatoria, en la que se encuentra incluida la FP de Grado Medio, ni en la de educación superior, en la que sí se incluye la FP de Grado Superior, por lo que no es de recibo que la Formación Profesional Básica esté excluida de las enseñanzas básicas y/o obligatorias.

Llegados a este punto, esta institución consideró que sería conveniente que por la Administración educativa se revisase la legislación aplicable al caso, incluyendo como beneficiarios de las ayudas reguladas en la misma también al alumnado de Formación Profesional Básica.

Habida cuenta de cuanto ha quedado relacionado, sugerimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que, en el ámbito de las competencias que le son propias, promoviese las actuaciones necesarias para impulsar una modificación normativa que permita incluir expresamente a los alumnos que optan por la formación profesional básica escolarizados en centros dependientes de la Generalitat entre los beneficiarios de las ayudas de transporte escolar.

5.2. Adaptaciones de puestos de trabajo en colegios públicos de educación especial

La presidenta del AMPA y otros, de un centro de educación especial, denunciaban en la queja nº 1507980 que cuatro profesionales del mismo poseían recomendaciones médicas imposibles de cumplir en el citado centro y que les imposibilita organizar y realizar el trabajo con los alumnos del mismo dadas las diversas plurideficiencias que éstos padecían, asociadas a diversas patologías y con trastornos motóricos y comportamentales graves.

Del informe remitido por la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte se desprendía que según el informe emitido el 29 de mayo de 2015 por el INVASSAT de Alicante sobre las tres educadoras y el maestro de Audición y Lenguaje que, en el caso de las educadoras, dos de ellas, y tras los resultados obtenidos en la evaluación ergonómica de sus puestos de trabajo como educadoras de educación especial, la condición o entorno de trabajo no es nociva para su salud y se adaptan a las recomendaciones que en su día se realizaron desde la Unidad Médica del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Generalitat, por lo que sus puestos de trabajo se consideran adecuados.

Idéntica valoración, según el informe del INVASSAT, era la situación del maestro de Audición y Lenguaje también compatible con su función como maestro de Audición y Lenguaje en el centro.

Sin embargo, no ocurría lo mismo con la tercera educadora de educación especial, y que también tenía informes del INVASSAT ya que el informe ergonómico realizado señaló, que pese a que la condición o entorno de trabajo no era nocivo para su salud, su puesto de trabajo "no es el resultado de la adaptación que en su día propuso la Unidad Médica del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Generalitat", en el que se indicaba que, para preservar la seguridad de la trabajadora (condición de personal especialmente sensible por su discapacidad reconocida):

> se evitara el estar con alumnos con autismo por problemas conductuales, y, en consecuencia, el puesto de trabajo que desempeña en el CEE, y que tiene matriculados alumnos con plurideficiencias y trastornos motóricos y comportamientos graves, no es adecuado.

No obstante, y según el informe emitido al respecto por la Dirección General de Centros y Personal Docente y según dictamen del Servicio de Selección de Personal y Provisión de Puestos de Trabajo de la Conselleria de Hacienda y Administraciones Públicas de 14 de enero de 2015:

> no podemos cambiarla de puesto de trabajo por no haberse desarrollado el procedimiento y requisitos para el cambio de puesto por motivos de salud del personal temporal tal como fue previsto en la Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana.

En este sentido, se hizo preciso realizar una reflexión sobre la situación de la citada educadora del centro de educación especial que nos ocupa.

El artículo 40.2 de la Constitución Española de 1978 dispone que los poderes públicos velaran por la seguridad e higiene en el trabajo, estando vigente en la fecha de promulgación de aquella, la Ordenanza General de Seguridad e Higiene en el Trabajo, de 9 de marzo de 1971, cuyo artículo 1 extendía su ámbito de aplicación a las personas incluidas en el campo de aplicación de la seguridad social, entre las cuales no se encontraban la mayoría de los empleados públicos.

Y, en su informe, la Administración se refiere a la falta del procedimiento y los requisitos que debe reunir el cambio de puesto de trabajo por motivos de salud del personal laboral temporal, por lo que esta Institución valoraría positivamente la intención de desarrollar, en el ámbito del personal laboral, la normativa en materia de

cambio de puesto de trabajo por motivos de salud, tal como le sugerimos a la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas en la queja nº 1507734.

Sin perjuicio de lo anterior, así como de los preceptos relativos a la seguridad e higiene en el trabajo y a la prevención de riesgos laborales (artículos 20 y 21) del II Convenio Colectivo del Personal Laboral al servicio de la Generalitat Valenciana, cabe destacar, la Directiva del Consejo de Comunidades Europeas de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo (89/391/CEE).

La referida Directiva comunitaria extendió su ámbito de aplicación a todas la actividades "públicas o privadas", permitiendo la exclusión sólo de actividades específicas de la función pública, tales como las fuerzas armadas y la policía o servicios de protección civil (artículo 2); y dicha Directiva fue objeto de transposición al derecho español a través de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

La citada Ley fue novedosa en muchos aspectos, y, entre ellos, y a lo que ahora interesa, extiende su ámbito de aplicación "al personal civil al servicio de las Administraciones públicas" (artículo 3.1), produciéndose su entrada en vigor el 10 de enero de 1996 (Disposición final segunda).

Asimismo, el Capítulo III de la misma, aplicable al personal de las Administraciones públicas, establece una serie de derechos y obligaciones, derivados o correlativos del derecho básico de los trabajadores a su protección, así como las medidas particulares a adoptar en relación a las categorías específicas de trabajadores por la especial sensibilidad de éstos a los riesgos laborales.

La referida norma señala como parte de las obligaciones de la Administración en la materia, la adaptación del puesto de trabajo o la asignación, dentro de la organización y cuando ello sea viable, de cometidos alternativos, a todos aquellos funcionarios a los que les ha sobrevenido una determinada incapacidad física o psíquica para desarrollar su trabajo habitual o una especial sensibilidad a los riesgos derivados del mismo, al objeto de que su esfuerzo pueda seguir siendo útil y eficiente, evitando en lo posible, su incapacitación laboral.

A mayor abundamiento, el artículo 25 de la Ley 31/1995 ya citada, señala lo siguiente:

> El empresario garantizará de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo. A tal fin, deberá tener en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de los riesgos y, en función de éstas, adoptará las medidas preventivas y de protección necesarias.
>
> Los trabajadores no serán empleados en aquellos puestos de trabajo en los que, a causa de sus características personales, estado biológico o por su discapacidad física, psíquica o sensorial debidamente reconocida, puedan ellos, los demás trabajadores u otras personas relacionadas con la empresa

> ponerse en situación de peligro o, en general, cuando se encuentren manifiestamente en estados o situaciones transitorias que no respondan a las exigencias psicofísicas de los respectivos puestos de trabajo.

Por último, significar que, en la presente queja, el informe emitido señala que según la Unidad Médica del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Generalitat Valenciana, para preservar la seguridad de la trabajadora (condición de personal especialmente sensible por su discapacidad reconocida, según el artículo 25 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales) "se evitará el estar con alumnos con autismo (...) se considera que el puesto de trabajo que desempeña como educadora actualmente la trabajadora, no es adecuado"; pero el Síndic de Greuges carece de competencias para realizar valoraciones científico-técnicas sobre cuestiones de salud laboral, por lo que los pareceres de los organismos administrativos con facultades para ello, son asumidos plenamente.

De conformidad con cuanto ha quedado expuesto sugerimos a la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas que promoviese el desarrollo de la normativa en materia de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud para el personal laboral al servicio de la Generalitat Valenciana.

La Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas indicó a esta institución que:

> Se ha elaborado un proyecto de Reglamento de Selección y Provisión, adaptado a la Ley 10/10, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana. Dicho proyecto contiene el desarrollo del artículo 108 de la citada Ley, cambio de puesto de trabajo por motivos de salud para el personal funcionario y para el personal temporal. Este proyecto se va a negociar con las organizaciones sindicales, con representación en la Mesa Sectorial de Función Pública y CIVE de forma inminente y se prevé que el mismo sea negociado en la Mesa Sectorial y CIVE antes de finalizar el presente año, como trámite preceptivo y previo a la aprobación por el Consell.

En consecuencia, procedimos a dar por finalizada nuestra actuación.

5.3. 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, sin duda, el de los menores, es sensible a una problemática que pone en juego la dignidad de los mismos: el maltrato entre iguales en el ámbito escolar, ya que, independientemente de la familia, si hay un ámbito donde los niños/as deben estar a salvo de comportamientos y actitudes violentas, éste es, sin duda alguna, la escuela, a la que se accede no sólo para la adquisición de conocimientos, sino también para aprender a convivir sin violencia y con respeto a todas las personas sin discriminación alguna.

La escuela, por lo tanto, debe ser un lugar donde se puede practicar y aprender la convivencia entre diferentes, un lugar de relación del que 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 de todos conocidos, ha alcanzado una gravedad de tal magnitud que podríamos calificarla de "alarma social" y que se conoce como "bulling", 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, por pequeña que ésta pueda parecer, y que, en ocasiones se considera "cosas de niños".

Y, al respecto, el mensaje a la comunidad educativa que el Síndic de Greuges viene transmitiendo es el de "tolerancia cero" a toda clase de violencia en la sociedad, en general, y, en particular, en la escuela, por lo que entiende que deban adoptarse no sólo ni fundamentalmente, medidas represoras, sino, sobre todo, preventivas, debiendo comprometerse toda la sociedad a transmitir valores éticos y democráticos y, en este sentido, todas las administraciones tienen responsabilidad en apoyar a la escuela y a proporcionarle los medios y recursos óptimos para llevar adelante un verdadero proyecto educativo.

En este sentido, es de agradecer la iniciativa de elaborar el denominado Plan PREVI (Plan de Prevención de la Violencia y Promoción de la Convivencia en los centros escolares de la Comunitat Valenciana), concebido para dar respuesta a las necesidades referentes a problemas de convivencia detectados por la propia comunidad educativa y que contempla 3 tipos de medidas:

- Medidas de prevención dirigidas al sistema educativo para que pueda intervenir con instrumentos sencillos y operativos.
- Medidas de prevención concretas dirigidas a la población de riesgo y con las que se pretende que todo alumno/a que pueda sufrir alguna situación de violencia se sienta inmediatamente atendido.
- Medidas de prevención y sensibilización dirigidas a toda la sociedad.

El Plan PREVI recoge protocolos, tanto para la inspección como para el profesorado y los equipos directivos, que ayudan a recoger información y a intervenir de forma ordenada y planificada, desplegando todos los recursos necesarios para que esa intervención asegure que ninguna persona del ámbito escolar sufra ningún tipo de violencia, y que si la sufre, se actúe con inmediatez.

En el caso de la queja nº 1506310, los promotores de la queja denunciaban una presunta situación de acoso y violencia escolar hacia su hijo e interesaban el traslado extraordinario a otro centro escolar.

En beneficio del menor, la Administración resolvió la continuación de éste en el mismo centro hasta la finalización del curso 2014/15, propuesta que los padres aceptaron al manifestar verbalmente su intención de solicitar el cambio de centro en periodo ordinario, por lo que no cabía formular reproche alguno por esta institución.

Respecto a las denuncias formuladas en la queja sobre un presunto acoso escolar, debemos significar que de la lectura de lo actuado se dedujeron versiones contradictorias de unos hechos alegados por las partes implicadas.

Así, mientras los padres relataban que a su hijo "le pegaban en grupo todos los días", la administración, por su parte, señaló en su informe, las no evidencias físicas ni documentales de que se hubiese producido violencia escolar sobre su hijo.

En consecuencia, nos encontramos ante dos versiones contradictorias de unos mismos hechos, versiones que, por otra parte, no podían ser objeto de prueba en el presente expediente por exceder de las competencias de esta institución, ya que no es función del Síndic de Greuges la propia de los Tribunales de instancia en el sentido de investigar y acreditar los hechos contradictorios alegados por los interesados.

No obstante lo anterior sugerimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que, en casos como el analizado, instase a los equipos directivos de los centros escolares a arbitrar con inmediatez, cuantas medidas fueran necesarias para evitar las incidencias que alteren la convivencia escolar, activando los planes de convivencia en los centros educativos, y, en su caso, los protocolos previstos en el Plan PREVI.

Por otra parte, en la queja nº 1510385, los padres manifestaban la existencia de varios episodios de acoso hacia una de sus hijas por los compañeros de clase y su traslado a otra unidad, así como la intervención de la Inspección educativa y la Dirección del centro que desmentía los hechos denunciados, por lo que no se activó en ningún momento el Plan PREVI ya que no aparecía incidente alguno ni se había solicitado a la Inspección la intervención de la Unidad de Acción de Intervención, por lo que era evidente la denuncia de los padres de la menor de que no se había derivado actuación alguna por parte del centro.

Y concluimos nuestra actuación recomendando una vez más a la Administración educativa la necesidad de arbitrar, en casos de violencia entre escolares, con inmediatez, los mecanismos previstos en el Plan PREVI, evitando procesos de victimización y garantizando, en todo caso, la protección y solidaridad con los menores que pudieran verse afectados, interviniendo, así mismo, de forma inmediata con los agresores transmitiéndoles un mensaje de rechazo hacia las conductas violentas, evitando cualquier muestra de apoyo y complicidad, independientemente de las medidas disciplinarias que en su caso correspondan.

5.4. Admisión y matriculación de alumnos. Familias monoparentales

La exclusión a los efectos de admisión y matriculación de alumnos del criterio de familia monoparental entre los criterios a valorar en los procesos de admisión y en concreto, su equiparación con la condición de familia numerosa en los casos en que se produzca una demanda de plazas escolares superior al número de plazas disponibles en un determinado centro escolar, fue el núcleo central de la queja nº 1507794.

Y esta institución compartió el criterio de que, en los casos en que hay una demanda superior a las plazas disponibles, deviene necesario ordenar la prioridad en el acceso y el proceso de admisión a fin de que el alumnado se escolarice, preferentemente, en aquellos centros cuyo proyecto educativo responda a las expectativas de los padres y madres, o en los cuales estén matriculados sus hermanos, y aplicar, además, los criterios de lugar de trabajo de sus padres o tutores legales, la proximidad del domicilio de sus

padres o tutores al centro, la renta anual de la unidad familiar, la existencia de discapacidad del alumno o de alguno de sus padres o hermanos, la condición de familia numerosa, la simultaneidad de estudios, la condición de deportista de élite, como también el rendimiento académico.

No obstante, efectivamente, entre los criterios que es preciso valorar en los procesos de admisión contemplados en el artículo 16 del Decreto 42/2013, de 22 de marzo, del Consell, de modificación del Decreto 33/2007, de 30 de marzo, por el que se regula el acceso a los centros públicos y privado-concertados que impartan enseñanzas de régimen general, no se prevé la condición de familia monoparental, tal como señalaba la promotora de la queja, y que bien se podría equiparar, a los efectos de baremación, con la condición de familia numerosa (expresamente prevista en dicho Decreto).

No obstante, y aún estando de acuerdo con la interesada, es preciso significar que no constituye función de esta institución determinar el contenido efectivo de las políticas educativas que es preciso realizar, teniendo en cuenta que la Generalitat tiene competencia exclusiva en materia educativa y para la regulación y administración de la enseñanza en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades, según lo previsto en los artículos 49.3 y 53 del Estatuto de Autonomía, por lo que corresponde a la Administración educativa, en el marco de las competencias que tiene atribuidas, adoptar las políticas que considere apropiadas para la solución de los problemas que los ciudadanos plantean al Síndic de Greuges y que son una realidad social digna de ser tenida en cuenta, como la planteada en la queja que nos ocupa, relativa a la consideración de familia monoparental entre los criterios que es preciso considerar en los procesos de admisión de alumnos cuando la demanda de plazas escolares es superior a las ofrecidas, y dado el incremento de familias monoparentales, es por lo que consideramos viable la pretensión de la promotora de la queja.

De ahí que sugerimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que valorase la necesidad de modificar el artículo 16 del Decreto 42/2013, de 22 de marzo, del Consell, a fin de incluir entre los criterios para la valoración de las solicitudes de plazas escolares, cuando no existan plazas suficientes para atender todas las solicitudes de ingreso en los centros públicos y privado-concertados, el criterio de condición de familia monoparental.

La resolución fue aceptada por la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

5.5. Información académica a padres/madres de alumnos no custodios

En la queja nº 1507496, entre otras, la inexistencia de comunicación entre los progenitores de un alumno era la causa de múltiples divergencias entre ellos respecto a la educación del menor y que venía siendo objeto de numerosas denuncias ante los Tribunales de Justicia y sobre las que esta institución, en aras del principio de independencia judicial, no puede pronunciarse, pero sí sobre la denegación de información académica del menor a la madre no custodia por parte del centro escolar donde estaba matriculado.

Al respecto hay que señalar que el artículo 156.5 del Código Civil determina quien, en los supuestos de separación, nulidad o divorcio ejerce la patria potestad, al disponer que "si los padres viven separados, la patria potestad se ejercerá por aquel con quien el hijo conviva".

No obstante lo anterior, el Juez, previa solicitud fundada de parte, puede acordar el ejercicio conjunto de la patria potestad o la distribución de las funciones inherentes a la misma.

Y, también el artículo 92 señala que podrá también acordarse, cuando así convenga a los hijos, que la patria potestad sea ejercida total o parcialmente por uno de los cónyuges o que el cuidado de ellos corresponda a uno o a otro.

De conformidad con cuanto antecede, debe concluirse que cuando una sentencia judicial, (como en el caso que nos ocupa) atribuye a ambos progenitores, custodio y no custodio, el ejercicio de la patria potestad, se está otorgando a ambos progenitores la capacidad de tomar decisiones en beneficio de los hijos, habida cuenta de que el art. 154 del Código Civil señala que el ejercicio de la patria potestad comprende, entre otros deberes y facultades, velar por los hijos, educarles y procurarles una formación integral, y que el art. 92 del mismo cuerpo legal determina que "la separación, la nulidad o el divorcio, no exime a los padres de sus obligaciones para con sus hijos".

En este sentido, no cabe duda que en los casos de patria potestad compartida por ambos progenitores, éstos deberán estar, puntualmente informados de todo lo relacionado con la formación y desarrollo integral de sus hijos.

De ahí que en el caso de alumnos, hijos de padres separados y cuando exista sentencia de separación en la que se atribuye la guarda y custodia de los menores a uno de los progenitores, pero no se prive al no custodio de la patria potestad ambos tienen derecho a recibir la misma información sobre las circunstancias del proceso educativo de sus hijos.

En la queja que nos ocupa, constaba acreditado que el CEIP en cuestión fue informado de la separación de los padres del alumno y que la esposa no había sido privada de la patria potestad de su hijo y que reiteradamente había manifestado su deseo de tener información directa de los resultados escolares de éste y de cuantas actividades extraescolares realizase, información que exigía no sólo directa, sino fluida así como con los profesores y tutores de su hijo.

En consecuencia, no hay duda del derecho que asistía a la madre de ser informada puntualmente y con carácter preferente, en los periodos en que ejerciera la custodia del hijo y, en todo caso, a ser informada de todo lo relacionado con su estancia en el centro escolar ya que lo contrario supondría un obstáculo para el ejercicio de un derecho del que no había sido privada judicialmente e impediría que fuera efectivo el derecho de los hijos a relacionarse, con ambos progenitores, aún en situaciones de crisis.

En este contexto, debemos significar que los hijos tras una ruptura matrimonial son los principales perjudicados y ello, debido, fundamentalmente, a que la estructura familiar, cambia.

Tras un divorcio, los padres deben, en todo caso, evitar que los menores pierdan tanto el referente materno como el paterno, de vital importancia para el desarrollo armónico y emocional de los menores, cuyo interés debe prevalecer siempre.

En el presente caso, la madre, no sólo no había sido privada judicialmente de la patria potestad, sino que, en virtud de la sentencia de divorcio se acordó que, habida cuenta de que vivía por motivos profesionales en el extranjero, pudiera ejercer, el tiempo que pasa en Castellón, lugar de residencia del menor, la guarda y custodia.

En consecuencia, no hay duda alguna sobre el derecho que asiste a la madre a ser ella o persona autorizada por ella quien tenga, lleve y recoja al menor en el centro escolar en los periodos en que ejerza la custodia del menor y a recibir información puntual de su expediente académico, actividades extraescolares, etc.

De conformidad con cuanto antecede recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que promoviese las actuaciones necesarias para que se eviten situaciones como las relacionadas en el cuerpo de este escrito, e instase a la mayor brevedad al CEIP a informar a la madre del alumno sobre todas y cada una de las incidencias escolares de su hijo en el momento en que se produzcan, manteniéndola informada de las actividades escolares y extraescolares del menor, proporcionándole también, las credenciales necesarias para identificarse en la aplicación "web familia" para así propiciar el acceso a las calificaciones, ausencias y actividades extraescolares de su hijo y a que el centro escolar citado observase el régimen de visitas establecido a su favor a fin de que en los periodos en que ejerciera la guardia y custodia fuera ella o persona autorizada por ella quien llevase y recogiese al menor en el colegio.

Idénticos pronunciamientos formulamos con ocasión de la queja nº 1412363.

5.6. Implantación de jornada continua en los centros docentes

El debate sobre la implantación de la jornada continua viene, como es sabido, siendo motivo de enfrentamiento y polémica y que ha sido uno de los temas que la propia Conselleria, tal como indica en los dos informes remitidos a esta institución con ocasión de la queja nº 1405321, ha incluido entre los temas de negociación con los sindicatos.

La polémica, evidentemente surge también entre las diversas asociaciones de padres y madres, habida cuenta de que algunos consideran el fin de las clases antes de la hora del comedor como un hándicap para la conciliación de la vida laboral y familiar; es por ello que esta institución considera necesaria una regulación precisa sobre el particular aun cuando la medida no se extienda a todos los centros, sino a aquellos que formalicen un proyecto factible y de conformidad con lo que en un futuro se canalice a través de un Decreto, tal como señala la propia Administración en los informes a los que hemos hecho referencia en el cuerpo de este escrito.

La implantación de la jornada intensiva en los centros docentes supone, en definitiva que los niños/as comenzaría las clases a las 9 de la mañana y terminarían a las 14 horas, en lugar de a las 12 del mediodía, y, no tendrían clase por las tardes, por lo que implicaría que los centros tendrían que ofertar el servicio de comedor de 14 a 16 horas, así como actividades extraescolares de carácter gratuito y voluntario para los niños

cuyas familias no puedan ir a recogerlos hasta las 17 h, como en el sistema de horario partido, por lo que muchos padres se preguntan por el sentido de adoptar la jornada continua.

De ahí que resulte imprescindible unificar criterios y tratar de que las partes implicadas puedan alcanzar un consenso que permita la regulación de la jornada continua a los centros que la interesen, si así lo consideran en función de sus características.

De conformidad con cuanto antecede formulamos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte una sugerencia para que, en el marco de su ámbito competencial, promoviese las actuaciones necesarias para alcanzar un consenso con las familias, sindicatos, etc. que permita una regulación normativa estable sobre el calendario y jornada escolar de los centros docentes de la Comunitat Valenciana que imparten enseñanzas no universitarias y que contemplase la posibilidad de implantar la jornada continua en aquellos centros que lo deseen y cumplan con las condiciones y requisitos que legalmente establezcan.

5.7 Sustituciones docentes

La promotora de la queja nº 1507772 denunciaba la tardanza de la Administración pública en cubrir las bajas del profesorado y mostraba su disconformidad con el sistema de adjudicación, por entender que:

> se adjudican profesores a una especialidad que no les corresponde, como profesores de infantil a primaria, o cuando asignan profesores de primaria a un puesto de especialidad infantil sin tenerla.

Y al respecto conviene significar que esta institución es consciente de que el tiempo invertido hasta que una baja se cubre varía en función de las distintas situaciones que se pueden producir ante la convocatoria realizada, bien porque el profesor convocado esté en disposición o no de aceptar el puesto ofertado, o bien porque no acuda al llamamiento realizado, dándose el caso de realizar varias convocatorias para la cobertura de un puesto de trabajo.

En este sentido, también constituye un hándicap para la agilidad en la cobertura de las sustituciones docentes en un centro público la aplicación del artículo 4 del RD Ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en el ámbito educativo, y que establece que ha de producirse cuando hayan transcurrido diez días lectivos.

Sin embargo, analizando el problema desde el prisma de la calidad de la educación, resulta innegable la extrema importancia de la cuestión planteada, ya que en un sistema educativo en el que la transmisión de conocimientos y la actividad de formación integral de los alumnos aparece estrechamente vinculada a la relación profesor/alumno, especialmente en las primeras etapas de la formación educativa, la ausencia, aunque sea temporal de uno de los polos de la relación educativa así configurada, determina la interrupción inmediata del correcto proceso educativo.

Y así planteado el problema, resulta evidente que la consecución de una educación de calidad requiere, ante todo, que la vacante generada por el profesor que causa una situación de baja sea cubierta inmediatamente, de manera que en las posibilidades organizativas no exista un periodo de tiempo de "vacío educativo" o, que en caso de existir, éste presente la menor duración posible.

En este sentido, es criterio de esta institución que la Administración educativa no se puede contentar con organizar tan solo la cobertura de las bajas del profesorado, sino que en aquellas bajas o ausencias que sean reiteradas y habituales, el esfuerzo debe ir dirigido a evitar los efectos perjudiciales que el cambio continuo del profesorado pudiera generar en la educación de los alumnos; efectos que, básicamente, se concretarían en un desarrollo curricular inarticulado y carente de la necesaria continuidad, dando lugar a problemas de adaptación del alumno a los cambios de métodos propios de cada docente, en una considerable alteración del ritmo de aprendizaje, con la consiguiente desorientación del niño y el peligro de desmotivación, y, en el caso de existir, un importante riesgo de no detección o de desatención de los alumnos con necesidades educativas especiales.

En definitiva, ante las bajas previsibles de un profesor, la Administración implicada debe hallarse en condiciones de asegurar, en el marco de la discontinuidad provocada por esta situación, la mayor continuidad posible en el proceso formativo a través de una gestión organizativa de los recursos a su alcance, por ejemplo, encargar la sustitución siempre al mismo profesor, o contratar a un profesor de apoyo que cubra las bajas continuas y por tanto, previsibles, de un profesor cuando éstas se produzcan.

En base a las precedentes consideraciones, instamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte a adoptar las medidas necesarias en cuanto a las bajas del profesorado, a fin de minimizar el impacto negativo que en el alumnado pudieran tener dichas situaciones, y que las coberturas de bajas o ausencias se correspondan con las asignaturas que desempeñe el titular del puesto sustituido.

La Administración educativa, no obstante, tras invocar lo previsto en el artículo 4 del RD Ley 14/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes de racionalización del gasto público en materia educativa, aceptó la sugerencia realizada.

5.8 Actividades extraescolares

En la queja nº 1501627 los padres de una alumna de Educación Primaria con un grado de discapacidad del 76% y que precisa la utilización de silla de ruedas, denunciaban la exclusión de la niña de determinadas actividades extraescolares, concretamente, de una excursión, y rechazaban la propuesta del centro de que, o bien no acudiera al centro o, si por el contrario sí decidía ir, se le prepararían actividades complementarias en el colegio para ese día.

Una vez admitida a trámite la queja, la Administración informó lo siguiente:

> En fecha 29/01/2015, el grupo de alumnos de la clase de 4º de primaria asistiría a una excursión programada y que son informados, por parte de la tutora, en fecha 26 de enero sobre la imposibilidad de asistencia de (…) a dicha actividad debido a inaccesibilidad del lugar elegido. Dicha

circunstancia es informada también por el director del centro en entrevista mantenida con los padres de (…) el 28 de enero. Asimismo, el director les informa que no era posible realizar ningún cambio de actividad.

El director del centro informa a esta Inspección sobre la entrevista mantenida con los padres, en el transcurso de la cual pide disculpas por lo que define como un "lamentable error" y se compromete a que no vuelva a suceder.

La Inspección de Educación ha mantenido entrevista telefónica con la Presidenta de la Asociación "Alicante Accesible" de la que la familia es socia, y concreta una cita que se celebrará el próximo 26 de febrero a las 12h, con la intención de que acuda como acompañante de los padres.

La dirección del centro comunica a esta Inspección de Educación en fecha 19 de febrero de 2015 que se ha puesto en contacto con los padres de la alumna para informarles que se encuentran a su disposición tanto el Plan de Atención a la Diversidad e Inclusión Educativa que debe formar parte del Proyecto Educativo del Centro, teniendo en cuenta la inclusión de los alumnos con necesidades educativas especiales en las actividades extraescolares, así como la adaptación de acceso al currículo de su hija y que debe ser elaborado por el equipo docente y en el que deben constar los apoyos y adaptaciones de materiales necesarios que se organicen.

La Inspección de Educación mantuvo entrevista con D (…) en fecha 30 de enero, en el transcurso de la cual se obtuvo información para contrastar quejas presentadas por varios padres de alumnos de su tutora y se requirió a la docente el cumplimiento de sus funciones con corrección.

La dirección del centro argumenta que:

"La ubicación de la alumna en el aula ha sido consultada y se puede afirmar que está situada en el lugar más idóneo para la niña. No está en primera fila porque el espacio en esa zona es menor del que necesita. Se le coloca en un espacio central que permite una mesa de mayor tamaño, su silla motorizada de amplias dimensiones y la compañía puntual de la Educadora de EE en supervisión de hábitos o de algún compañero/a para tareas de grupo".

Los desplazamientos de (…) en la grúa se han realizado de la siguiente forma:

- El espacio recorrido es de 15 metros
- La cesta está muy cerca del suelo para permitir un desplazamiento tipo
- andador
- Siempre es supervisado por la Educadora
- La niña muestra gusto y satisfacción en este desplazamiento lúdico

Consultados los informes de fisioterapia, esta actividad de desplazamiento corto en ningún caso le es perjudicial, aunque como no es algo estrictamente necesario, se anula esta práctica desde hoy mismo.

En relación con la planificación, aprobación y celebración de actividades complementarias y extraescolares se propone requerir el cumplimiento de la normativa vigente por parte de la dirección del centro, para que no vuelva a celebrarse una actividad no inclusiva, permitiendo así el acceso a la misma por parte de todo el alumnado escolarizado en el centro.

> En relación con la entrevista de los padres con esta Inspección, acompañados por la Presidenta de la Asociación "Alicante Accesible", ésta se celebrará presencialmente el próximo día 26 de febrero.
>
> En lo que respecta al conocimiento por parte de los interesados del Plan de Atención a la Diversidad y de la adaptación de Acceso de la alumna, se informa, por parte del director del centro, que se ha puesto a disposición de los padres.
>
> En lo relativo a la intervención de la tutora de la alumna, esta Inspección de Educación realizará el seguimiento oportuno que permita comprobar que la intervención docente se adecúa a las necesidades educativas de (…).
>
> En cuanto a la ubicación de la alumna en el aula, así como a los aspectos relativos a los desplazamientos de (…) se ha solicitado a la dirección del centro que revise la aplicación de medidas y se explique a los padres las decisiones adoptadas. Esta Inspección realizará el seguimiento de las medidas adoptadas, así como de la escolarización de la alumna y comprobará que responden a las necesidades educativas especiales que presenta».

Los padres, en su escrito de alegaciones informaron que las nuevas medidas adoptadas al respecto por el centro contaban con su aprobación y "ya no ha habido ningún problema".

No obstante, y pese a que la cuestión se había resuelto favorablemente y que la Administración había adoptado diversas medidas en orden a la inclusión de la niña tanto en las actividades ordinarias como extraordinarias del aula, y de conformidad con la pretensión de los padres, el Síndic de Greuges consideró pertinente hacer una reflexión sobre la necesaria protección a las personas con discapacidad en el ámbito escolar.

Y en este sentido se puede decir, sin miedo a errar en exceso, que todas las obligaciones y deberes de actuación que la legislación impone a los poderes públicos se hallan íntimamente destinados a la consecución de garantizar la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad, mediante la consecución de su plena integración social y, por ello, mediante el logro de su igualdad efectiva con el resto del cuerpo social.

Por ello mismo, y considerado a la inversa, la actuación de los poderes públicos debe ser juzgada y analizada en función de la contribución que la misma realice a la contribución de aquellos.

La satisfacción tardía y parcial, o simplemente inexistente de los derechos anteriormente mencionados debe ser entendida como causa directa de perjuicios para la igualdad efectiva en el disfrute del derecho a la educación, y, por ende, para la plena integración social de los menores, y, por ello, como un incumplimiento de las obligaciones que, en este contexto, pesan sobre los poderes públicos.

De conformidad con cuanto antecede, y como no podía ser de otra manera, el Síndic de Greuges entiende, y así lo viene, reiteradamente denunciando en sus resoluciones, que las distintas administraciones involucradas en educación, deben promover las reformas necesarias para lograr una efectiva igualdad de oportunidades para todos aquellos alumnos con 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 perfecta integración.

Las exigencias de esta institución a la Administración pública valenciana está determinada por la obligatoriedad de dispensar a los alumnos/as con discapacidad una atención, que, estima debe ser prestada con arreglo a los principios de no discriminación y normalización educativa y, por la promoción también 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 y, en todo caso, que dichos programas contemplen no sólo la orientación a los padres, sino la necesaria cooperación entre escuela y familia.

En consecuencia, recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte la promoción de las actuaciones necesarias para la normalización educativa de (…) instando a la dirección del centro (…) a revisar la adaptación curricular no significativa (ACI) de la alumna, explicando tanto por escrito como presencialmente a los padres las decisiones que, en su caso, se adopten a fin de que respondan a las necesidades educativas especiales que aquélla presenta.

Así mismo, recomendamos que todas las actividades que programase el centro fueran inclusivas permitiendo la participación de todos los alumnos con necesidades educativas especiales. Resolución que fue aceptada, en todos sus términos, por la Administración educativa y que determinó la conclusión de nuestra actuación.

5.9. Supresión de unidades

En la queja nº 1400956 de la que dábamos cuenta en nuestro anterior Informe a Les Corts, el interesado sustancialmente mostraba su disconformidad con la Resolución de 18 de febrero de 2014, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, de modificación de unidades en determinados centros docentes públicos de Educación Infantil, Primaria y Educación Infantil y Primaria y Educación Especial de titularidad de la Generalitat Valenciana y, en concreto, la supresión de una unidad de 3 años de educación infantil en un colegio público de Novelda, así como el incumplimiento en dicha localidad de la normativa sobre espacios educativos, contemplada en el RD 132/2010, de 12 de febrero, en todos los centros sostenidos total o parcialmente con fondos públicos en la citada localidad.

Y, concluida la tramitación ordinaria de la queja, dirigimos una Resolución a la Administración educativa basada en los siguientes fundamentos.

En primer lugar, y como cuestión previa es preciso significar que en la Comunitat Valenciana, el Estatuto de Autonomía otorga a la Generalitat la competencia exclusiva en la regulación y administración de la enseñanza en todos los niveles, grados, modalidades y especialidades en toda su extensión.

Y es la Constitución Española quien encomienda a los poderes públicos garantizar la efectividad del derecho a la educación, así como la obligatoriedad y gratuidad de la enseñanza básica; y, para garantizar la efectividad del derecho a la educación, así como le obligatoriedad y gratuidad de la enseñanza básica; y, para garantizar la efectividad del

derecho a la educación, es preciso que los poderes públicos, con competencias en la materia cuenten con los instrumentos necesarios para lograr dicho fin y que la propia Constitución denomina programación general de la enseñanza, en referencia, tal como señaló la propia administración en su informe, a los trabajos previos que hay que realizar para garantizar que el derecho a la educación sea real y efectivo.

Asimismo, y en consonancia con cuanto ha quedado dicho, no corresponde a 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 en qué el derecho a la educación, derecho, con rango constitucional, se ejerce en la Comunitat Valenciana, correspondiendo a la administración educativa, en el marco de las competencias, plenas que tiene atribuidas, adoptar las políticas que estime pertinentes y adecuadas para su solución.

En consecuencia, corresponde a los poderes públicos la programación general de la enseñanza, tal como señala la Ley de Consejos Escolares de la Comunitat Valenciana (Decreto Legislativo 16 de enero de 1989, del Consell, modificada por Ley 2/2010, de 28 de mayo) y que en su artículo 2, punto 1 señala que la programación general de la enseñanza incluye la determinación específica de los puestos escolares que deban crearse o suprimirse en las comarcas, municipios o zonas de la Comunitat Valenciana, para conseguir el acceso de todos los valencianos a niveles educativos y culturales que permitan su realización personal y social.

En este contexto, la Ley Orgánica de Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE), determina en su artículo 109 y destaca, (como bien, señala la Conselleria de Educación en el informe remitido a esta Institución) como una parte de la programación general de la enseñanza, para garantizar el derecho a la educación, la programación de la red de centros:

> que consiste en concretar toda la oferta de enseñanzas y plazas de todos los centros docentes, señalando a las administraciones educativas como a los actores que deben llevarla adelante garantizando la existencia de plazas suficientes todo ello en consonancia con la programación general de la enseñanza, las consignaciones presupuestarias existentes, el principio de economía y eficiencia en los recursos públicos, así como la oferta existente de centros públicos y concertados y la demanda social.

En este sentido, esta institución dio por aceptados los argumentos jurídicos esgrimidos en la presente queja por la Administración educativa, siendo a ésta a quien corresponde la programación general de la enseñanza y determinar y garantizar en función de los presupuestos consignados existentes y los principios de economía y eficiencia la obligación de ofrecer una plaza escolar gratuita.

En consecuencia, la determinación de unidades corresponde a la Conselleria de Educación y excede del ámbito competencial que la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución, otorga al Síndic de Greuges, habida cuenta de que, por demás, el Reglamento Orgánico y Funcional de los Colegios de Educación Infantil y Primaria (DOCV 14198, de 8 de septiembre de 1997, disponga que la Conselleria competente en materia educativa creará o suprimirá las unidades de Educación Infantil o Primaria, que estime necesarias para la adecuación a las especiales características sociodemográficas o escolares de determinadas poblaciones.

La importancia de programar con carácter previo la enseñanza resulta obvia, ya que hay que tener en cuenta asimismo para proveer a los centros docentes de los profesionales necesarios así como las consignaciones presupuestarias disponibles y los criterios de eficacia y mayor economía de medios; y no se le escapa a esta institución tampoco las dificultades presupuestarias por las que atraviesa la Hacienda Autonómica, y reconoce que ante la crisis económica que padecemos es preciso racionalizar los recursos de que se dispone y que sea preciso "hacer más y mejor con menos".

Sin embargo, y aun comprendiendo la perentoria necesidad de hacer valer dicha premisa, no es posible aceptar que ello conlleve una merma de la calidad de la enseñanza y la supresión de unidades, en algunos centros de la Comunitat Valenciana, llevada a cabo mediante la Resolución de 14 de febrero de 2014 de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte por la que se modifica el catálogo de unidades, los puestos de trabajo docente, la denominación y otros aspectos, de determinados centros docentes públicos de Educación Infantil, Educación Primaria y Educación Especial, de titularidad de la Generalitat, no puede en sí misma constituir una actuación pública irregular que suponga la intervención del Síndic de Greuges, y que como hemos señalado excede de su competencia dicha creación y/o supresión de unidades escolares.

No obstante lo anterior, sí que es competencia de esta institución un pronunciamiento sobre el hecho de que el llamado "Arreglo Escolar" si no se lleva a cabo escrupulosamente puede derivar en que la supresión de unidades incida directamente en una merma de la calidad de la enseñanza al suponer, en general un aumento de ratio que se compadece mal con ese objetivo de mejora de la calidad de la enseñanza y, en definitiva a la supresión, también de puestos docentes y comporta asimismo una traba al derecho a elegir centro docente y tipo de educación de las familias al hacer desaparecer una oferta antes de que pueda ser conocida la demanda real de la misma y podría resultar discriminatoria respecto a algunos centros y favorecedora a otros.

Y no consta a esta institución que se hubiese supervisado la titularidad de la red de centros concertados de Novelda en lo que hace a los procesos de admisión del curso 2014/15 en el nivel de Educación Infantil con carácter previo a la aprobación del denominado "Arreglo Escolar", (Resolución 14 de febrero de 2014) ni que con carácter previo ni posterior, se haya procedido a comprobación del estricto cumplimiento del Decreto Ley 132/2010 sobre espacios educativos, por lo que la supresión de una unidad de Educación Infantil en el CEIP "Alfonso X El Sabio" de Novelda podría ser no ajustada a derecho.

De ahí que consideramos imprescindible que la Administración procediese a la aplicación estricta de la legislación vigente sobre espacios educativos, marcada por el Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, en todos los centros docentes de la Comunitat Valenciana, sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, por lo que, resulta clave emitir informe sobre el cumplimiento de dicho decreto en todos los centros de cada localidad, ya sean públicos como concertados de cara a los procesos de admisión y matriculación de alumnos y con la finalidad de determinar el número real de vacantes en cada centro, y en definitiva, la ratio establecida y la capacidad física de cada aula según lo previsto en el Real Decreto citado y evitar favorecer a unos centros en detrimento de otros provocado una demanda artificial (de no ser así) en la localidad que nos ocupa, por

lo que, en principio, el proceso de supresión de una unidad de Educación Infantil en el CEIP "Alfonso X El Sabio" de Novelda, resultaría viciado en origen.

De conformidad con cuanto antecede recomendamos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que promoviese las actuaciones necesarias para, en cooperación con el Ayuntamiento de Novelda, revisar las titularidades de la red de centros concertados de Novelda en lo referente a los procesos de admisión del alumnado de enseñanzas de Educación Infantil y comprobase fehacientemente el cumplimiento del Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero, sobre espacios educativos escolares en todos los centros docentes de Novelda sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, procediendo a la publicación en la página web de la Conselleria de la conclusiones de dicha supervisión.

La entonces Conselleria de Educación, Cultura y Deporte no aceptó la Resolución formulada en base a las siguientes consideraciones:

> a) Insuficiencia de medios para efectuar el cometido recomendado referente a comprobar fehacientemente el cumplimiento del Real Decreto 132/2010, de 12 de febrero sobre espacios educativos en todos los centros docentes de Novelda sostenidos total o parcialmente con fondos públicos.
> b) Inoportunidad de la recomendación efectuada dado que contrasta con los datos que la realidad ofrece del próximo curso 2015/2016 y que desvelan una planificación educativa bien efectuada en el municipio de Novelda. En particular, cabe destacar que la admisión del alumnado a las enseñanzas de infantil 2o ciclo del curso 2015/2016 cumple con el Real Decreto 130/ 2010. No es procedente ni eficiente, por tanto, hacer uso de los escasos recursos públicos en ahondar en los trabajos de medición recomendados.
> c) No está justificado, dado que ya existen mecanismos de validación de la oferta que se ofrece y ésta se ha revelado suficiente para toda la demanda existente en el municipio. Especialmente relevante en dicha validación es el trabajo efectuado por la Inspección de Educación en los procesos de determinación de la oferta educativa que se pone a disposición de los usuarios.

Habida cuenta de cuanto ha quedado relacionado, dimos por concluida nuestra actuación.

6. Enseñanza universitaria

Al igual que en ejercicios precedentes son escasas las quejas que los universitarios valencianos someten a la consideración del Síndic de Greuges, destacando, entre otras, la señalada con el número nº 1509611 en la que una estudiante de Grado de Enfermería reclamaba el pago de una beca de estudios universitarios por importe de 1.450 € que le fue concedida el curso 2012/13.

La comunicación recibida de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte señalaba que el importe de la beca en concepto de gastos de matrícula al alumnado de universidades que resultó beneficiario al amparo de la Resolución 6, de noviembre de 2013, de la Dirección General de Universidad, Estudios Superiores y Ciencia para el curso 2012/13, se propuso para el pago a la Universidad Cardenal Herrera-CEU por la citada Dirección General.

No obstante, a fecha de formular la queja ante esta Institución, tal obligación seguía pendiente de pago a la citada universidad, según reconoció en su informe la Administración educativa, añadiendo que:

> en el supuesto de subvenciones, ayudas o becas y, en general, deudas contabilizadas en los capítulos 4 (transferencias corrientes) y 7 (transferencias de capital) del presupuesto de la Generalitat, se subordinarán al cumplimiento del pago de la deuda comercial y a la consideración de gasto social, en su caso, por lo que el pago de las ayudas será atendido en cuanto las disponibilidades de tesorería así lo permitan.

La Conselleria de Hacienda y Administración Pública informó lo siguiente:

> La Generalitat está realizando los pagos dentro de las líneas de liquidez disponibles, procedentes de los ingresos previstos en la ley de presupuestos de la Generalitat.
>
> En cumplimiento de las normas de la Ley Orgánica 2/2012, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y de las normas que desarrollan el control del plazo medio de pago a proveedores de las Administraciones Públicas, el criterio general de pago a proveedores/suministradores de la Generalitat es el de la fecha de origen de la obligación, que se aplica dentro de las disponibilidades financieras de la Generalitat.
>
> Para atender el pago de las obligaciones de la Generalitat, la Tesorería utiliza fondos propios, recursos del sistema de confirming y fondos facilitados por el Estado en los diferentes mecanismos de pago a proveedores, como ahora el Fondo de Liquidez Autonómica (FLA). El diferente origen de los fondos puede implicar condicionantes que prioricen algún sector o naturaleza del gasto, como puede ser el gasto social (servicios sociales, educación, sanidad).
>
> En el supuesto de subvenciones, ayudas o becas, como la del presente caso consistente en una beca para estudios universitarios y en general deudas contabilizadas en los capítulos 4 (transferencias corrientes) y 7 (transferencias de capital) del presupuesto de la Generalitat, se subordinan al cumplimiento del pago de la deuda comercial y a la consideración de gasto social, en su caso.
>
> Por último, le manifiesto que lamentamos el retraso que se está produciendo en el pago de las ayudas y que será atendido en cuanto las disponibilidades de tesorería así lo permitan.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, y sin que la interesada formulara alegación alguna, procedimos a resolver el expediente con los datos que obraban en el mismo.

Y, en este sentido, esta institución es consciente de las dificultades por las que atraviesa la hacienda autonómica y que, de conformidad con la ley orgánica 2/2012, de sostenibilidad financiera y normas de desarrollo, el control del plazo medio de pago a proveedores de las Administraciones públicas, el criterio general de pago a proveedores/suministradores de la Generalitat es el de la fecha de origen de la

obligación que se aplican dentro de las disponibilidades financieras; y que en ocasiones deba priorizarse algún sector como el gasto social.

No obstante, el retraso en abonar la beca concedida a la promotora de la queja para la realización de estudios universitarios para el curso 2012/13 no puede considerarse por esta institución como una actuación pública regular, y, en consecuencia, no puede ser amparada por el Síndic de Greuges, ya que la citada circunstancia supone una vulneración del derecho a la educación, consagrado constitucionalmente (artículo 27), en términos de igualdad efectiva.

En virtud de cuanto antecede, recomendamos a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, adoptase las medidas oportunas para impulsar la tramitación del expediente de la promotora de la queja en relación con la beca obtenida en su día al amparo de la Orden 1/2013, de 7 de enero de la Dirección General de Universidad, Estudios Superiores y Ciencia y, procediese al abono de la misma.

Por otra parte, la promotora de la queja nº 1412582, sustancialmente exponía los siguientes hechos y consideraciones:

> La Universidad Politécnica de Valencia realiza pruebas oficiales de conocimientos de valenciano equivalentes a los expedidos por la Junta Qualificadora de Conocimientos de Valenciano (JQCV) (...) las Universidades valencianas han suscrito convenios de homologación en los que se reconocen entre sí los certificados que expiden y, reconocen también los expedidos por la Generalitat de Cataluña, el Govern de Les Illes Balers y la Generalitat Valenciana (...) según el acuerdo de 7 de junio de 2011, de la Comissió de Homologaciones del Pleno de la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana, los certificados de valenciano de la Universidad Politécnica de Valencia son equivalentes a los de la Junta de Quilificación Valenciana. Es por ello que las personas que hayan superado la prueba de acreditación de conocimientos de valenciano de la Universidad Politécnica de Valencia después de 2009 (MERC) tienen derecho a la expedición del certificado de la Junta de Quilificación de la Comunitat Valenciana; y el nivel B2 (Intermedio) no es equivalente a ningún certificado de la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana (...) dichos certificados de I'SPNL se pueden aportar como méritos en las contrataciones, oposiciones y concursos de traslado dentro de la Universidad Politécnica de Valencia y en buena parte de las Administraciones Públicas del ámbito lingüístico (...) no obstante lo anterior, en el caso de la Universidad Politécnica de Valencia, dichas pruebas sólo pueden ser realizadas por el alumnado o personal de la citada universidad o aquellos que sean de la organización "Alumni" (restringido también a algunos casos concretos, circunstancia ésta que supone la restricción de estas pruebas de acceso al resto de ciudadanos ya que no son convocatorias abiertas como sí lo son en la Universidad de Valencia (...) cuanto ha quedado dicho supone un agravio comparativo para los ciudadanos ajenos a la Universidad Politécnica de Valencia a los que no se les permite presentarse a dichas pruebas ya que dichos certificados expedidos por la Universidad Politécnica de Valencia suponen una ventaja "para el colectivo de la Politécnica por tener más oportunidades ya que sus integrantes pueden presentarse y aprobarlos, respecto al resto de la población y son imprescindibles para la contratación o la obtención de otros títulos, oposiciones, Master de Formación del Profesorado de Secundaria, etc.

Tras la admisión a trámite nos dirigimos a la Universidad Politécnica de Valencia, que informó lo siguiente:

> 1. La UPV, a través del Servei de Promoció i Normalització Lingüística (en endavant, SPNL), organitza les esmentades proves d'acreditació de coneixements de valencia. Aqüestes proves teñen com a destinataris els membres de la comunitat universitaria de la UPV: PAS, PDI, alumnes i membres d'Alumni.
> 2. Les proves d'acreditació de coneixements de valencia están pensades com un servei intern que l'SPNL ofereix ais membres de la comunitat universitaria. Es tracta, per tant, d'un servei mes inclós en la carta de servéis de l'SPNL. En aquest sentit, té la mateixa naturalesa que la resta de servéis que altres unitats, árees o servéis universitaris de la UPV ofereixen a la comunitat universitaria.
> 3. Actualment, aqüestes proves d'acreditació de coneixements de valencia no están obertes a la societat en general perqué això suposaria a la UPV la necessitat d'invertir uns recursos (económics, humans i técnics) deis quals no disposa en aquest moment.
> 4. No obstant això, la UPV estudiará la possibilitat d'obrir les proves a la societat en general, tot i que això comportaría la fixació d'unes taxes que servirien per a financar les despeses derivades de la prestació d'aquest servei.

La interesada ratificó en su escrito de alegaciones su escrito inicial de queja y procedimos a formular una Resolución a la Universidad Politécnica de Valencia, en los siguientes términos.

En primer lugar, y como cuestión previa, debemos significar que de la tramitación ordinaria de la queja no dedujimos una actuación pública irregular de la Universidad Politécnica de Valencia y dimos por aceptados los argumentos expuestos en su informe.

No obstante, de la comunicación recibida se desprendía que a través del servicio de Promoción y Normalización Lingüística (SPNL), la Universidad Politécnica Valencia organiza pruebas de acreditación de conocimientos de valenciano, destinados a los miembros de la comunidad universitaria, y equivalentes a los expedidos por la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana, pero, restringida, ya que están previstas para los miembros de la comunidad universitaria, la asociación Alumni y no al público en general, situación que sí contemplan otras universidades valencianas.

Dichos certificados pueden, en definitiva, ser aportados como méritos en contrataciones, oposiciones y concursos de traslado dentro de la propia Universidad Politécnica de Valencia, así como en buena parte de Administraciones públicas de ámbito lingüístico.

Asimismo, y, tal como alegó la interesada, las universidades han suscrito convenios de homologación en los que se reconocen entre sí los certificados que expiden, y también, los expedidos por la Generalitat de Cataluña, el Gobierno de Les Illes Balears y, los de la Generalitat Valenciana.

También cabe señalar que, de conformidad con lo previsto en el acuerdo 7 de junio de 2011 de la Comisión de homologaciones de la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana, por lo que las personas que hayan superado la prueba de acreditación de

conocimientos de valenciano de la Universidad Politécnica de Valencia después del año 2009 (MERC) tienen derecho a la expedición del certificado de la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana, no siendo el nivel B2 (intermedio) que no es equivalente a ningún certificado de la Junta Qualificadora de la Comunitat Valenciana, si bien, el acceso a las pruebas de conocimiento convocadas por la Universidad Politécnica de Valencia es restringido, como ha quedado dicho, al personal que forma parte de la comunidad de la Universidad Politécnica de Valencia, mientras que, por ejemplo en la Universidad de Valencia, a las pruebas oficiales de valenciano puede presentarse cualquier persona mayor de edad, si bien, en función de que se trate de personal de la comunidad universitaria que tiene opción a dos convocatorias (junio y septiembre) o personal no vinculado a la universidad y demás casos, que sólo tienen derecho a una sola convocatoria, y, en ambos casos, naturalmente comporta la fijación de unas tasas.

En definitiva, esta institución consideró que idéntica política, en cuanto a la extensión de las pruebas de acreditación del valenciano, podría abrirse a la sociedad en general en la Universidad Politécnica de Valencia, previa fijación de unas tasas de matrícula, de ahí que le sugiriésemos que, en el ámbito de sus competencias y en función de su disponibilidad presupuestaria y organizativa, valorase la posibilidad de extender las pruebas oficiales de conocimientos de valenciano convocadas por el Servicio de Promoción y Normalización Lingüística de la Universidad Politécnica de Valencia y equivalentes a los expedidos por la Junta Qualificadora de Conocimientos de Valenciano de la Comunitat Valenciana a la sociedad en general, y no sólo a la comunidad universitaria.

Por otro lado, la exclusión de docencia en valenciano en la Facultad de Bellas Artes y en la de Administración y Dirección de Empresas de la Universidad de Valencia, y en Ingeniería de la Energía y en Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos de la Universidad Politécnica de Valencia, determinaron la admisión a trámite de las quejas nº 1511529 y acumuladas nº 1511521, nº 1511731 y nº 1511512, cuyo denominador común venía constituido por la exigencia de los promotores de las mismas de recibir la enseñanza en valenciano tal como previenen en sus respectivos estatutos dichas universidades al comprometerse a potenciar el uso del valenciano en la enseñanza y a que los estudiantes puedan elegir libremente grupo, profesor y lengua cooficial en la que desean recibir las enseñanzas universitarias, a partir de las posibilidades ofrecidas por la programación docente y las disponibilidades en la estructura responsable del título.

No obstante, al tiempo de redactarse el presente Informe anual a Les Corts, no han tenido entrada en esta Institución los informes requeridos a ambas entidades al amparo de lo determinado en el artículo 18.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de la misma.

De otro lado, la promotora de la queja nº 1511743 denunciaba en su escrito que la Universidad Politécnica de Valencia (UPV) ofrecía, hasta enero de 2015, una vía para obtener el certificado de capacitación para enseñanza en valenciano así como el certificado de capacitación para la enseñanza en inglés.

Dicha vía, incluida en la normativa de la UPV, regulaba el procedimiento para la obtención y expedición de dichos certificados, aprobada por el Consell de Gobierno de 16 de enero de 2014, y se denominaba “itinerario de docencia en valenciano”.

Los itinerarios de docencia en valenciano y en inglés establecían la obligación de haber cursado al menos 60 créditos ECTS (o equivalentes en títulos anteriores) con el valenciano o el inglés como lengua vehicular; y, además, tener aprobados 6 créditos de materias de didáctica y de normativa legal del Título de Experto Universitario con competencia profesional para la enseñanza del inglés o tener el título de Master Universitario de profesor/a de ESO, expedido por alguna de las universidades valencianas.

Sin embargo, señalaba la interesada, dicha vía había dejado de ser activa ya que la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte había determinado, unilateralmente, que no era conforme con lo previsto en la Orden 17/2013, de 15 de abril, de dicha Conselleria, por la que se regulan las titulaciones administrativas que facultan para la enseñanza en valenciano, del valenciano, y en lenguas extranjeras en las enseñanzas no universitarias, circunstancia que consideraba injusta para todos aquellos que, como ella, habían finalizado sus estudios y cumplían los requisitos establecidos hasta enero 2015 y, en consecuencia, en situación de desventaja respecto a los alumnos que habían obtenido el certificado de capacitación para la enseñanza en valenciano con anterioridad.

Tras ser admitida a trámite, interesamos información suficiente al respecto tanto a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte como a la Universidad Politécnica de Valencia, sin que a fecha de cierre del presente Informe anual conste entrada en esta institución de escrito alguno en el sentido indicado, por lo que continúa la tramitación ordinaria del expediente.

Por otra parte, una alumna de Grado en Derecho, rama Ciencias Sociales y Jurídicas, denunciaba en la queja nº 1511710 que, tras interesar su inscripción en el Máster de Abogacía para el curso 2015/16, fue incluida en la segunda fase de matrícula, es decir, en lista de espera, ya que, por error, en la baremación realizada y publicada en el mes de julio se le adjudicó un 26.30 de puntuación, inferior a la nota media real, que fue superior a la estimada provisionalmente, por lo que interpuso una reclamación a la baremación a través del buzón de quejas y sugerencias.

Finalmente, una vez finalizado el procedimiento de llamamiento de lista de espera de la segunda fase (mes de septiembre), pudo matricularse en la citada titulación, constando, en consecuencia, como alumna del Master en Abogacía.

La citada circunstancia determinó el cierre del expediente, habida cuenta que la cuestión se había resuelto de conformidad con la pretensión de la interesada.

A fecha de cierre del presente Informe anual a Les Corts, no ha concluido la tramitación de la queja nº 1511743 y nº 1512572, en la que la promotora de la misma denunciaba que hasta finales de 2015 la Universidad Politécnica de Valencia ofrecía una vía para obtener los certificados para la enseñanza en valenciano o en inglés, que fue eliminada unilateralmente por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte como organismo competente al efecto y quien autoriza los certificados de capacitación, por considerarla no conforme con lo establecido en la Orden 17/2013, de 15 de abril, de dicha Conselleria, por la que se regulan las titulaciones administrativas que facultan para la enseñanza del valenciano, en valenciano, y en lenguas extranjeras en las enseñanzas no universitarias.

En definitiva, la Conselleria de Educación estimó que la vía para la obtención del certificado de capacitación en una universidad valenciana era, exclusivamente, la superación del plan de formación lingüística y didáctica y que se ha de ajustar a los contenidos de competencia profesional establecidos en el anexo a la citada Orden 17/2013, y que no se incluye en ningún caso como vía de acreditación de la competencia profesional para la enseñanza en valenciano el haber cursado créditos con el valenciano como lengua vehicular, y por lo que la normativa de la UPV quedaba sin efecto.

La descrita situación fue considerada injusta para aquellos alumnos que habían finalizado sus estudios y reunían los requisitos citados y un agravio comparativo respecto al alumnado que sí había obtenido, con anterioridad a 30 de enero 2015, el certificado de capacitación para la enseñanza en valenciano.

De otra parte, la promotora de la queja nº 1508870, solicitó, al amparo de la Resolución de 14 de octubre de 2015 del Delegado del Rector para estudiantes de la Universidad de Valencia, ayuda al estudio para los estudiantes que cursan estudios oficiales en centros propios de la Universidad para el curso 2014/15, siendo dicha convocatoria incompatible con otras convocatorias de ayudas públicas o privadas con el mismo objeto, y precisamente por dicha circunstancia, en el curso 2013/14 le fue denegada por incompatibilidad ya que había obtenido la ayuda de matrícula de la Generalitat y no debía abonar las tasas pertinentes hasta la resolución de la convocatoria.

Y, así mismo, en el curso 2014/15 solicitó las ayudas del Ministerio de Educación y de la Generalitat, de ahí que no hubiese abonado las tasas pertinentes, viendo denegadas ambas por incumplimiento de los requisitos académicos y, en consecuencia, se le exigió el pago de las tasas de matrícula ya que en la convocatoria de estas ayudas se especificaba expresamente que "las ayudas concedidas estarán condicionadas a que los estudiantes estén al corriente del pago de la matrícula del curso 2014/15".

No obstante, no fueron estimadas sus alegaciones de causa de situación familiar sobrevenida ya que no aportó justificación alguna acreditativa de tal situación, y que le fueron reiteradamente requeridas, tal como previene el punto 7.1 de las bases de la convocatoria.

En consecuencia, no apreciamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de la intervención del Síndic de Greuges.

Por otro lado, procedimos al cierre y archivo de la queja nº 1510508 en la que el promotor de la misma interesaba la expedición por la Universidad de Alicante, como parte de sus acreditaciones académicas, del Certificado de Estudios Universitarios Iniciales, ya que de lo actuado se desprendía que su solicitud fue atendida el 22 de octubre de 2014 y que dicho certificado llevaba implícito, tal como solicitaba el promotor de la queja, el valor que le otorga el acuerdo de la Conferencia de Rectores de las Universidades Públicas Valencianas y tiene por objeto facilitar la empleabilidad a los estudiantes que han superado 120 créditos antes de la finalización de los estudios que dan derecho a la obtención del título, circunstancia que poseía el interesado al ser licenciado en Derecho.

De otra parte, el promotor de la queja nº 1510552 manifestaba en su queja que tras superar cinco años atrás las pruebas de acceso a la universidad (PAU), es decir, la antigua selectividad, abandonó, por motivos que no vienen al caso, sus estudios y pretendía proseguirlos encontrándose con la circunstancia de que se le exigía repetir los exámenes de selectividad de determinadas asignaturas específicas.

Finalizada la tramitación ordinaria de la queja, procedimos al cierre y archivo de la misma, ya que la mera disconformidad o desacuerdo con la legislación vigente, en este caso el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas, no puede por sí sola motivar la intervención del Síndic de Greuges.

En este sentido, el artículo 3 del citado Real Decreto establece que el acceso a la universidad española, tanto pública como privada, requiere, con carácter general, la superación de la prueba de acceso, considerada ésta superada cuando se haya obtenido una nota igual o mayor que 5 puntos como resultado de la media ponderada del 60% de la nota media de bachillerato y el 40% de la calificación de la fase general, siempre que se haya obtenido un mínimo de 4 puntos en la calificación de la fase general, y, superada la prueba, el resultado de dicha ponderación es la nota de acceso a la universidad (NAU) y no caduca nunca.

No obstante, y de conformidad con el Real Decreto a que hemos hecho referencia, la prueba de acceso a la universidad consiste en una fase general de carácter obligatorio que tiene validez indefinida, y una fase específica, de carácter voluntario que tiene validez para el acceso a la universidad durante los dos cursos siguientes a la superación de la misma (artículo 15.4).

En consecuencia, la nota obtenida por el interesado de acceso a la universidad 5 años atrás seguía siendo válida y, con ella podía concurrir a los procesos de preinscripción universitaria y, para mejorar la nota de admisión a aquellas titulaciones donde la demanda fuera superior a la oferta, podía optar por presentarse a la fase específica de la prueba de acceso.

Finalmente, es preciso significar que las universidades privadas aplican idénticos criterios en la admisión a enseñanzas oficiales de grado que ofertan cuando el número de solicitudes es superior al de plazas ofrecidas.

De otra parte, procedimos al cierre de la queja nº 1511263, en la que el interesado sustancialmente denunciaba la posible discriminación de los licenciados en Derecho para acceder al plan de estudios del Máster Universitario en Abogacía al no poder acceder a la llamada “lista de espera en primera fase” frente a los graduados, ya que no dedujimos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra investigación.

En este sentido, debemos significar que la Universidad de Valencia estableció en la memoria de verificación del plan de estudios de Máster Universitario en Abogacía (aprobada por el Consejo de Universidades mediante Resolución de 1 de octubre de 2012), determinados criterios específicos de admisión al citado máster.

Y, entre dichos criterios, se contempla que en el caso de que el número de solicitudes exceda de las plazas ofertadas, la ordenación de las mismas a efectos de admisión se realizará atendiendo a la nota media del expediente de la licenciatura o grado en Derecho. En tal caso, la Comisión de Coordinación del Máster también podrá dar preferencia a los solicitantes que necesiten cursar el Máster frente a aquellos que estén o puedan estar colegiados sin necesidad de obtener el título profesional de abogado o abogada en acuerdo con la ley de acceso.

Y dicha preferencia estaba contemplada en los criterios de admisión establecidos en la memoria de verificación, y al amparo de la habilitación contenida en el artículo 17.1 del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

De conformidad con cuanto antecede, el baremo para puntuar las solicitudes de preinscripción es el mismo para licenciados que para graduados, si bien, se priorizan aquellas peticiones de personas que precisan el máster para acceder al ejercicio de la profesión.

Y, de lo actuado, no podía desprenderse agravio comparativo alguno ya que constaba la colegiación en el Ilustre Colegios de Abogados de Valencia desde el 26/03/2013, por lo que no necesita el máster para ejercer la profesión letrada.

Por último, en la queja nº 1511726 la interesada consideraba un agravio comparativo que la obtención de matrícula de honor en una o varias asignaturas en el último curso de los estudios de Grado no diere lugar a una bonificación de matrícula en estudios superiores de post-grado.

Concluida la tramitación del expediente, procedimos al cierre y archivo del mismo, ya que la mera disconformidad o desacuerdo con la legislación vigente, en este caso el Decreto Legislativo 1/2005, de 25 de febrero, por el que se aprueba la ley de tasas de la Generalitat, no puede, por sí sola, determinar la intervención del Síndic de Greuges.

En este sentido, y en relación con la pretensión de la interesada, el Decreto Legislativo citado indica que:

> la obtención de matrícula de honor, en una o varias asignaturas, correspondientes a unos mismos estudios, dará lugar en el curso inmediato posterior a una bonificación de matrícula de dicho año.

Y en el mismo sentido se contempla en el Reglamento de la Universidad de Valencia para títulos de Grado y Máster.

En consecuencia, el haber concluido los estudios de grado con 2 matrículas de honor en el mismo curso, no supone que se le pueda bonificar en los estudios superiores de post-grado, ya que son estudios distintos, con niveles distintos.

De ahí que, por las razones apuntadas, procediéramos a dar por finalizada nuestra intervención ya que no dedujimos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra investigación.

III. HACIENDA PÚBLICA

1. Introducción

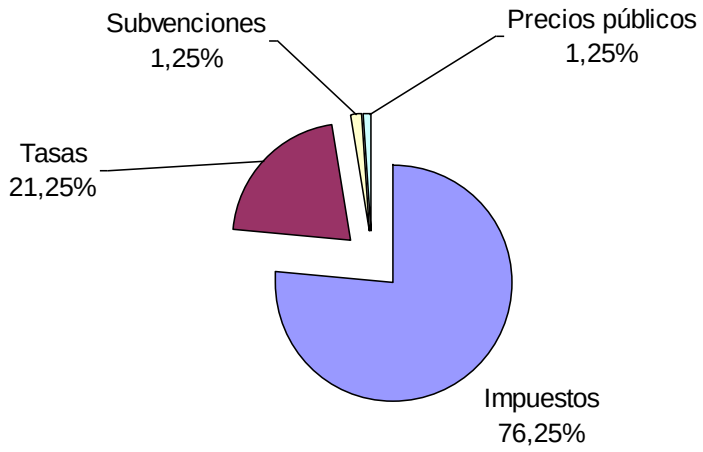
Durante el año 2015 se han presentado ante el Síndic de Greuges un total de 80 quejas relativas a la Hacienda Autonómica y Local, frente a las 83 presentadas en 2014, 129 en 2013 y 674 en 2012.

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
Impuestos	61
Tasas	17
Subvenciones	1
Precios públicos	1
Total área de Hacienda Pública	**80**



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

3.1. Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)

La autora de la queja nº 1505364 nos detallaba los siguientes hechos en su escrito de queja:

> "(...) en fecha 5 de noviembre de 2014 remití escrito al Ayuntamiento de L'Alcora, solicitando que el Impuesto que vengo abonando anualmente de Bienes Inmuebles tenga un trato igualitario y las mismas condiciones que el resto de los vecinos, es decir, con los mismos servicios (...)".

Del mismo modo, nos comunicaba que, a pesar del tiempo transcurrido, no había obtenido respuesta a su escrito.

Admitida a trámite la queja solicitamos informe al Ayuntamiento de L'Alcora, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> "(...) En relación a su escrito de fecha 5 de noviembre de 2014, reiterado mediante escrito de fecha 5 de marzo de 2015, en el que solicita se le presten por este Ayuntamiento los servicios correspondientes al suelo urbano, al estar pagando IBI como urbana por su vivienda, a pesar de estar ubicada en suelo no urbanizable, o en su defecto se pase su IBI a rústica, le comunico por la presente que el cobro del IBI que se le está liquidando es totalmente correcto, ya que únicamente se le está cobrando IBI urbano por el terreno ocupado por la vivienda (dada la naturaleza urbana de la construcción) y como IBI rústico el resto de la parcela, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa catastral que le resulta aplicable (...)".

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó. Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente. Se planteaba, esencialmente, la demora en dar contestación al escrito presentado por la autora de la queja en fecha 5 de noviembre de 2014, cuya respuesta fue notificada en fecha 13 de marzo de 2015.

En este sentido, el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, establece que:

> "(...) el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses (...)".

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley, el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los

derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente podría esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 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 artículo 9.3.

Por último, respecto a la forma de la elaboración del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de este consistorio, consideramos que se ajusta a lo dispuesto en la disposición transitoria 1ª del Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario. No obstante lo anterior y a la vista de los valores actuales de mercado de los inmuebles, los cuales se han reducido, le comunicamos al consistorio que valorasen la posibilidad de realizar una nueva ponencia de valores para el municipio de L'Alcora, ya que con posterioridad al año 2006, no se había realizado ninguna valoración colectiva de carácter general, de tal modo que se ajusten los valores a la situación actual.

Del mismo modo, recomendamos al Ayuntamiento de L'Alcora que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992.

Finalmente, el mencionado consistorio aceptó la recomendación efectuada desde esta Institución.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1500474, en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

> "(...) en el proceso de urbanización del sector Belcaire Nort de Moncofa, se me adjudicó una parcela en un pro indiviso con otra persona (...) y yo poseo el 58.82 % (...) en el año 2011, cuando se me avisó del pago del IBI, comprobé que el recibo correspondía al 100 % de la parcela, por lo que fui al departamento de cobros del Ayuntamiento y tras presentar una instancia, procedieron a liquidarme mi parte proporcional (...) al año siguiente se me adeudó el 100 % del IBI de la parcela (...) en el mes de agosto de 2013, presenté instancia ante el Ayuntamiento solicitando que se me reintegrara la parte que no es de mi propiedad (...) en vista del éxito, presento una segunda instancia al Ayuntamiento en diciembre de 2013, solicitando la devolución del cobro indebido, y a fecha de hoy sigo sin tener respuesta por escrito del consistorio (...) durante los años 2011, 2013 y 2014 el Ayuntamiento me liquidó mi parte de propiedad del 58,82 % (...)."

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Moncofa, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> "(...) 1.- En el año 2011, al ver que el recibo se correspondía con la totalidad de la parcela, solicitó dentro del periodo voluntario el desglose por copropietarios, así pagó únicamente por su coeficiente de propiedad.
>
> 2.- El 2012 el recibo por la totalidad de la parcela se emitió y fue pagado por D. (...).
>
> 3.- Con R/E: 1055/2013, de 13 de diciembre, y no en agosto, solicitó la devolución por ingreso indebido, de la parte de IBI-2012 correspondiente a los coeficientes de los otros copropietarios. Dicha solicitud fue resuelta por Decreto 5/2014, de 7 de enero, desestimando la solicitud y habiendo notificado dicha resolución al representante del interesado D. (...) el 9/1/2014, aunque afirme el interesado que sigue sin tener respuesta.
>
> 4º El recibo de IBI-2012 se emitió con cargo a la cuenta bancaria del interesado la totalidad de la cuota liquida a pagar. Como titular del recibo figura únicamente el interesado, cuando lo cierto es que pertenece a 3 titulares más, por lo que la parte pagada correspondiente al exceso del coeficiente de 58.82 % supone un ingreso indebido que corresponde asumir a los otros titulares del inmueble en proporción a sus respectivos porcentajes.
>
> Para concluir solicita:
>
> 1º La devolución de ingresos indebida correspondiente a la diferencia entre el 100 % abonado y el 52.82 %.
>
> 2º La división para futuros ejercicios del recibo en cuanto a cada titular por su porcentaje.
>
> (...) se propone la desestimación de la solicitud de devolución de ingresos indebida (...)".

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 no realizó.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente, en ese sentido considerábamos que eran dos, las cuestiones a estudiar en el presente expediente de queja:

Primero: la desestimación de la solicitud de devolución de ingresos indebidos.

Segundo: la falta de contestación a su solicitud.

Respecto a la primera de las cuestiones planteadas, el artículo 32 de la Ley 58/2003, General Tributaria, establece 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, conforme a lo establecido en el artículo 221 de esta ley."

El mencionado artículo 221, nos informa acerca del procedimiento para la devolución de ingresos indebidos, en el siguiente sentido:

> "El procedimiento para el reconocimiento del derecho a la devolución de ingresos indebidos se iniciará de oficio o a instancia del interesado, en los siguientes supuestos:
>
> a) Cuando se haya producido una duplicidad en el pago de deudas tributarias o sanciones.
>
> b) Cuando la cantidad pagada haya sido superior al importe a ingresar resultante de un acto administrativo o de una autoliquidación.
>
> c) Cuando se hayan ingresado cantidades correspondientes a deudas o sanciones tributarias después de haber transcurrido los plazos de prescripción. En ningún caso se devolverán las cantidades pagadas que hayan servido para obtener la exoneración de responsabilidad en los supuestos previstos en el apartado 2 del artículo 180 de esta Ley.
>
> d) Cuando así lo establezca la normativa Tributaria".

Por tanto, el caso que nos ocupa, no se encuentra ente ninguno de los supuestos descritos anteriormente, para que se iniciase un procedimiento de devolución de ingresos indebidos.

Por otro lado, la Ley 58/2003, General Tributaria, establece en el artículo 35.7 lo siguiente:

> "La concurrencia de varios obligados tributarios en un mismo presupuesto de una obligación determinará que queden solidariamente obligados frente a la Administración tributaria al cumplimiento de todas las prestaciones, salvo que por ley se disponga expresamente otra cosa.
>
> Cuando la Administración sólo conozca la identidad de un titular practicará y notificará las liquidaciones tributarias a nombre del mismo, quien vendrá obligado a satisfacerlas si no solicita su división. A tal efecto, para que proceda la división será indispensable que el solicitante facilite los datos personales y el domicilio de los restantes obligados al pago, así como la proporción en que cada uno de ellos participe en el dominio o derecho trasmitido."

De tal forma que, existiendo una cotitularidad en pro indiviso del bien inmueble y siendo que, a tenor del mencionado artículo 35.7 de la Ley General Tributaria, la responsabilidad de los diferentes titulares es solidaria, no era posible declarar indebido el pago realizado por el autor de la queja, de tal forma que debería reclamar la parte proporcional a cada uno de los cotitulares.

Respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la falta de contestación a su solicitud que presentó en fecha 13 de diciembre de 2013 y que fue resuelta el 7 de enero de 2014 y notificada en 9 de enero de 2014, no consideramos que existiera demora en la resolución de su solicitud.

Por tanto, y según lo mencionado anteriormente, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación por lo que, no habiendo aportado el ciudadano dato alguno que desvirtuase lo informado por la Administración, procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

De otro lado, la autora de la queja nº 1510640 manifestaba que, tras la regularización realizada por parte de Catastro, desde el año 2011 el Ayuntamiento estaba emitiendo unos recibos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles por valor de 2.771,51 € y con un reducido calendario de pagos.

Por otro lado, nos comunicaba que la alteración Catastral no se correspondía con el valor del inmueble actual.

Por último, nos informaba que había presentado un escrito de queja ante el Ayuntamiento de Oropesa del Mar en fecha 7/7/2015, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución, no había obtenido respuesta.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la referida Corporación Local, quien nos indicó, entre otras cuestiones lo siguiente:

> "(...) El Impuesto sobre Bienes Inmuebles es un tributo de gestión compartida, correspondiendo a la Dirección del Catastro (Ministerio de Hacienda) la determinación de los valores catastrales de los bienes inmuebles, y a los Ayuntamientos la determinación de los tipos de gravamen a aplicar sobre la base imponible o liquidable para la determinación de las cuotas tributarias, la gestión tributaria del impuesto y su recaudación.
>
> Durante el ejercicio 2014 la Dirección general del Catastro llevó a cabo en el municipio de Oropesa del Mar un procedimiento de regularización catastral (...).
>
> El Ayuntamiento de Oropesa del Mar no tiene ninguna competencia en dichas actuaciones. (...) Los inmuebles (...) propiedad de D. (...) y Dña. (...) han resultado afectados por dicho procedimiento de regularización catastral. (...) habiéndose dictado por la Gerencia Territorial del Catastro propuesta de resolución con acuerdo de alteración catastral, que fue notificado al interesado en fecha 14 de octubre de 2014.
>
> En dicha notificación consta la vía que el interesado tiene para oponerse a los acuerdos de alteración catastral, siempre ante el catastro y nunca ante el Ayuntamiento, por no ser órgano competente.
>
> La Gerencia Territorial del Catastro remitió a este Ayuntamiento las liquidaciones resultantes de los expedientes anteriores (...) y el Ayuntamiento (...), aprobó la emisión de las liquidaciones resultantes mediante Resolución de la Alcaldía de fecha 3 de junio de 2015, las cuales notificó al interesado dándole los recursos procedentes en Derecho.

> Este Ayuntamiento reclama a la interesada los cuatro últimos ejercicios, por ser los ejercicios no prescritos según la Ley General Tributaria.
>
> Por tanto, ante cualquier disconformidad con el resultado del acuerdo de alteración catastral debe acudir al Catastro, único órgano competente para resolver las discrepancias. En cuanto al cobro de las liquidaciones, corresponde al Ayuntamiento exigirlo de conformidad con la información facilitada por el Catastro.
>
> En fecha 7/7/2015 (...) presenta en este Ayuntamiento escrito (...) En escrito de fecha 6 de agosto de 2015 con número de registro de salida 8190, se comunica a (...) la respuesta al escrito, que textualmente dice:
>
> "visto el escrito presentado (...), alegando que la actualización al alza que se ha hecho de la vivienda no corresponde al precio actual de la misma, le comunico que no se trata de un procedimiento de revisión de valores sino de regularización catastral para los inmuebles que no han cumplido con la obligación de declarar las alteraciones reguladas en el artículo 13 del RDL 1/2004 (...).
>
> No obstante, el órgano competente para la revisión del procedimiento de regularización catastral es la Gerencia Territorial del Catastro, al que debe dirigirse (...)".

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, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente, en ese sentido considerábamos que eran dos las cuestiones a estudiar.

Primero: El procedimiento de regularización catastral.

Segundo: La demora en dar respuesta a su escrito de fecha 7/7/2015.

Con respecto a la primera de las cuestiones plantadas, informamos que el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (en adelante 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 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, (Artículo 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, en cuanto a los valores otorgados por Catastro en el procedimiento de regularización Catastral, queda fuera del ámbito de las competencias de la Generalitat Valenciana y, en consecuencia, del Síndic de Greuges, ya que es competencia del Defensor del Pueblo porque Catastro depende del Ministerio de Hacienda, que a su vez pertenece a la Administración del Estado.

Respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la demora en dar respuesta a su escrito de fecha 7/7/2015, informamos que el artículo 42.2 de la Ley 30/1992 establece que:

> "el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses".

Por lo tanto, al haber dado la respuesta a su escrito en fecha 6/8/2015, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación por lo que, no habiendo aportado el ciudadano dato alguno que desvirtuase lo informado por la Administración, procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

3.2. Impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM)

El autor de la queja nº 1501465, en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

> "Con fecha 6/6/09 se me reconoce una minusvalía del 44 % con efectos desde el 2 de mayo de 2008 y al considerar que la exención era aplicable al ejercicio 2008, presenté la solicitud ante el Ayuntamiento, siéndome denegada, y exigiéndome el pago del ejercicio completo (...) al no haber procedido al pago del impuesto, procedieron al embargo de la devolución del IRPF (...) al considerar que el impuesto había prescrito, el día 28/01/13 presenté recurso de reposición, el cual fue desestimado el 16/6/2014, excediendo del plazo de seis meses, por lo que presenté solicitud de caducidad del expediente (...) ante la falta de respuesta el 8/10/13 presenté Reclamación Económico Administrativa ante el Jurado Tributario del Ayuntamiento de Valencia, la cual fue desestimada mediante resolución de fecha 28/10/14 (...) en el mismo escrito presentado ante el Jurado Tributario, solicitaba que se me indicase la normativa aplicada, tanto para el cobro del impuesto, como para la sanción de intereses, así como el detalle de las cantidades cobradas y el cálculo de los intereses (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Valencia, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, que:

> "respecto a la solicitud de información formulada por el interesado, se ha remitido contestación mediante correo electrónico al interesado."

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja, para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el siguiente sentido:

> "(...) El impuesto se encontraba prescrito al haber transcurrido cuatro años (...) solicité que la documentación me la remitiesen en soporte papel, y me la han enviado en soporte informático (...)".

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente. En este sentido, considerábamos que eran cuatro las cuestiones a estudiar:

Primera: La aplicación de la exención por la condición de minusvalía reconocida al autor de la queja.

Segunda: La prescripción del impuesto.

Tercera: La remisión de la documentación solicitada en soporte informático.

Cuarta: La demora en la resolución del recurso de reposición contra el procedimiento de embargo, presentado en fecha 28/1/2013 y desestimado el 16/6/2014.

Respecto a la primera de las cuestiones planteadas, al autor de la queja le reconocieron una minusvalía del 44 % con efectos desde el 2 de mayo del 2008, y éste solicitó la aplicación de la misma al periodo impositivo del 2008, en ese sentido, según el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las haciendas locales, establece en su artículo 96 que el periodo impositivo coincide con el año natural, devengándose el primer día del mismo, es decir, el titular del vehículo a fecha 1 de enero del año en cuestión, es quien debía abonar el impuesto, en ese sentido, al tener efectos la minusvalía desde el 2 de mayo del 2008, no procedía la aplicación de la misma, al producirse el devengo el 1 de enero de 2008.

Con respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, consideramos que el mencionado Impuesto no había prescrito en base a las siguientes consideraciones:

La Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, establece en su artículo 66.b) que prescribirán a los cuatro años el derecho de la Administración para exigir el pago de las deudas liquidadas y autoliquidadas

Del mismo modo, en la citada Ley, en su artículo 68.2, se establece lo siguiente:

> "El plazo de prescripción del derecho a que se refiere el párrafo b) del artículo 66 de esta ley se interrumpe:
>
> a) Por cualquier acción de la Administración tributaria, realizada con conocimiento formal del obligado tributario, dirigida de forma efectiva a la recaudación de la deuda tributaria.

> b) Por la interposición de reclamaciones o recursos de cualquier clase, por las actuaciones realizadas con conocimiento formal del obligado en el curso de dichas reclamaciones o recursos, por la declaración del concurso del deudor o por el ejercicio de acciones civiles o penales dirigidas al cobro de la deuda tributaria, así como por la recepción de la comunicación de un órgano jurisdiccional en la que se ordene la paralización del procedimiento administrativo en curso.
>
> c) Por cualquier actuación fehaciente del obligado tributario conducente al pago o extinción de la deuda tributaria".

En ese sentido, en base a lo establecido anteriormente, al interponer el autor de la queja un recurso de reposición en fecha 24/3/2010 contra la liquidación efectuada por la Administración, se interrumpió el plazo de prescripción, y por otro lado, según el artículo 68.6 de la citada Ley, "producida la interrupción, se iniciará de nuevo el cómputo del plazo de prescripción, salvo lo establecido en el apartado siguiente", de tal forma que no había prescrito el derecho de la Administración a reclamar la deuda.

Respecto a la tercera de las cuestiones planteadas, a saber, la remisión de la documentación solicitada en soporte informático, no observamos una actuación pública irregular, ya que en el email remitido al Ayuntamiento de Valencia solicitando los justificantes de pago, no se informaba al consistorio de enviar la información solicitada en soporte papel, de hecho, en ninguno de los escritos remitidos a esta Institución, se apreciaba la petición de esa forma de remisión de documentación.

No obstante lo anterior, la solicitud de dicha documentación se realizó en fecha 30 de julio de 2014, y el consistorio le remitió la información solicitada en fecha 25 de marzo de 2015.

En este sentido, el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, establece que:

> "el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses".

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley, el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 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 artículo 9.3.

Por último, respecto a la cuarta de las cuestiones planteadas, a saber, la demora en la resolución del recurso de reposición contra el procedimiento de embargo, presentado en fecha 28/1/2013 y desestimado el 16/6/2014, consideramos que como argumento para tratar de justificar el dilatado retraso en contestar al recurso de reposición, no se puede oponer en este caso los efectos negativos del silencio, puesto que, a tenor de lo dispuesto en el apartado tercero del artículo 43 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, se advierte que:

> "la desestimación por silencio administrativo tiene los solos efectos de permitir a los interesados la interposición del recurso administrativo o contencioso-administrativo que resulte procedente".

Esto es, el silencio negativo se configura como una garantía para el ciudadano, de manera que "voluntariamente" puede optar entre, por un lado, acudir a la vía contenciosa o, por otro, si prefiere conocer cuáles son los argumentos que el Ayuntamiento sostiene para rechazar las alegaciones contenidas en su recurso de reposición –en punto a la mejor preparación de la demanda contenciosa- esperar a la resolución expresa de la Administración, toda vez que tal actitud de abstenerse de dictar resolución expresa, incumple manifiestamente el inexcusable deber de resolver, impuesto a las Administraciones Públicas en el artículo 42 de la mencionada Ley 30/1992, que dice que la Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos, sin que se encuentren excepcionados los tramitados en vía de recurso administrativo.

En el caso de un recurso de reposición, el artículo 117.2 de la Ley 30/92, establece que "el plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de un mes".

Dicho en otros términos, aunque, como en este caso, hubiese transcurrido en exceso en plazo máximo de un mes para dictar y notificar la resolución expresa al recurso de reposición, no por ello había desaparecido la referida obligación administrativa, ni el ciudadano tenía que forzosamente entender desestimada su solicitud e interponer el recurso contencioso, toda vez que, insistimos, estábamos ante una facultad del interesado.

Conviene recordar que no sólo se debía dictar una resolución expresa en contestación al recurso de reposición presentado, sino que esa resolución también debía ser congruente, es decir, debía dar cumplida respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas por la recurrente y, en este caso, no se había contestado a las consideraciones efectuadas en el escrito del recurso de reposición.

En este sentido, el artículo 89, apartados 1 y 2, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, expresa claramente que la resolución que ponga fin al procedimiento decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados y aquellas otras derivadas del mismo, debiendo ser la resolución congruente con las peticiones formuladas.

A mayor abundamiento, el artículo 113.3 de la mencionada Ley 30/1992 señala que "el órgano que resuelva el recurso decidirá cuantas cuestiones, tanto de forma como de fondo, plantee el procedimiento, hayan sido o no alegadas por los interesados."

Por todo ello, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que, en situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraían de los artículos 42, 116 y 117 de la Ley 30/1992.

Finalmente, la mencionada Administración aceptó la recomendación emitida desde esta Institución.

3.3. Impuesto sobre el Incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía).

El autor de la queja nº 1507553 manifestaba que había sufrido un desahucio hipotecario, teniendo que entregar su vivienda. Posteriormente, el Ayuntamiento de Elche, cuatro años más tarde, le reclamaba el pago de la plusvalía.

Del mismo modo, nos comunicaba que presentó un escrito a ese consistorio, y no había obtenido respuesta al mismo.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Elche, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> "(…) 1.- Con fecha registro de entrada a este Ayuntamiento el 5 de agosto de 2014 el Sr. (...) presenta escrito en el que solicita la exención del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana en relación con la liquidación nº 30.362/2013 practicada por este Ayuntamiento con ocasión del Procedimiento de Ejecución Hipotecaria seguido contra su persona y contra (...) por el juzgado de Primera Instancia nº 2 de Elche.
>
> 2.- Que dicha solicitud de exención fue resuelta desestimándola.
>
> 3.- El motivo principal de la desestimación, era el no cumplimiento del requisito de que la vivienda transmitida fuese considerada como vivienda habitual, dado que ni el Sr. (...) ni la Sra. (...) habían estado empadronados en la misma de forma interrumpida durante al menos los dos años anteriores a la transmisión o desde el momento de la adquisición si dicho plazo fuese inferior a los dos años, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 123 del Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio.
>
> 4.- Con fecha registro de entrada a este Ayuntamiento del 22 de octubre de 2014 el Sr. (...) presenta recurso de reposición contra la citada resolución.

> 5.- Con fecha 4 de noviembre de 2014 se resuelve el citado recurso de reposición, desestimando nuevamente la petición del autor de la queja de exención del impuesto al amparo de lo establecido en el Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio (...)".

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja, para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente.

En el Real Decreto-ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, en su artículo 123 establece que:

> "(...) Asimismo, estarán exentas las transmisiones de la vivienda en que concurran los requisitos anteriores, realizadas en ejecuciones hipotecarias judiciales o notariales.
>
> No resultará de aplicación esta exención cuando el deudor o garante transmitente o cualquier otro miembro de su unidad familiar disponga de otros bienes o derechos en cuantía suficiente para satisfacer la totalidad de la deuda hipotecaria y evitar la enajenación de la vivienda.
>
> A estos efectos, se considerará vivienda habitual aquella en la que haya figurado empadronado el contribuyente de forma ininterrumpida durante, al menos, los dos años anteriores a la transmisión o desde el momento de la adquisición si dicho plazo fuese inferior a los dos años (...)".

En las resoluciones emitidas desde el Ayuntamiento de Elche, los motivos de la denegación de la exención del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (en adelante IIVTNU), se basaban en que:

> "el inmueble transmitido no cabe considerarlo como su vivienda habitual al no haber estado empadronado en el mismo tanto él como la Sra. (...) de forma ininterrumpida durante, al menos, dos años anteriores a la transmisión o desde el momento de la adquisición si dicho plazo fuese inferior a los dos años".

En ese sentido, realizamos las siguientes puntualizaciones.

1.- La adquisición de la vivienda inmersa en el procedimiento de ejecución hipotecaria se produjo en fecha 3 de julio de 2001, encontrándose empadronado en la misma desde el 17 de diciembre de 2001 hasta el 11 de agosto de 2008 (fecha en que abandonan la vivienda), es decir, estando empadronados en la mencionada vivienda desde el momento de la adquisición durante más de seis años.

2.- En fecha 28 de febrero de 2008, se produce la Diligencia de Ordenación del procedimiento de ejecución hipotecaria, en cuyo punto 2 dictaba lo siguiente:

> "(...) procédase a la subasta de los bienes hipotecados, señalándose para que la misma tenga lugar en la sede de este Juzgado (...) el once de abril (...)".

Es decir, en fecha 11 de abril era cuando se producía la subasta por la ejecución hipotecaria del inmueble (no obstante esta quedó desierta por falta de licitadores). En ese sentido, el autor de la queja estaba empadronado en la vivienda durante más de seis años anteriores a la ejecución hipotecaria vía judicial mediante la subasta, aunque esta quedase desierta.

Por otro lado, queremos hacer mención a que el autor de la queja dejó de estar empadronado en esa vivienda hasta el 11 de agosto de 2008 ya que no quería que su familia, principalmente sus hijos, vivieran los momentos de tensión y violencia que se producen en el desalojo de la que había sido su vivienda.

En base a lo establecido anteriormente, el autor de la queja cumple con el requisito mencionado en el artículo 123 del Real Decreto-Ley 8/2014, de 4 de julio, en el sentido de que, había estado empadronado en la vivienda desde el momento de la adquisición por un periodo superior a los dos años.

Por otro lado, la dación en pago realizada por el autor de la queja fue por necesidad, fruto de la situación económica en la que se encontraba, y al no poder hacer frente a las cuotas hipotecarias se vio inmerso en un procedimiento de ejecución hipotecaria; procedimiento que finalizaría con la subasta de los bienes hipotecados en fecha 11 de abril de 2008 (no obstante, la subasta que quedó desierta, siendo posteriormente adjudicada en el 2010 por la mercantil XXX), para posteriormente emitir el Ayuntamiento de Elche la liquidación del IIVTNU en fecha 2013.

En este sentido, consideramos que el artículo 104.1 del Real Decreto Legislativo 2/2004, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (en adelante LRHL) establece que el hecho imponible del IIVTNU es el incremento de valor que, en un determinado periodo de tiempo, adquiere un terreno de naturaleza urbana. En el mismo precepto se señala que este incremento se pone de manifiesto como consecuencia de la transmisión del bien o la constitución o transmisión de cualquier derecho real de gozo y disfrute, limitativo del dominio, del terreno.

La disposición 106.1.b del mismo texto normativo establece que en transmisiones de carácter oneroso los sujetos pasivos del tributo serán los transmitentes. De acuerdo con el artículo 1274 del Código Civil Español, la dación en pago es una transmisión a titulo oneroso, en tanto que hay una prestación (la entrega de la propiedad el inmueble) y una contraprestación (la extinción de la deuda). Así pues, atendiendo al sentido literal del texto normativo, al autor de la queja le corresponde la condición de obligado tributario para este impuesto.

No obstante, es necesario señalar que con dicha transmisión, el autor de la queja no experimentó ningún enriquecimiento, únicamente extinguió una deuda. Lo que trae a colación la situación contemplada por el punto 3 del artículo 106 de la LRHL, que establece que en los casos de dación en pago de viviendas habituales hechas en aplicación del Real Decreto Ley 6/2012, de medidas urgentes para la protección de los deudores hipotecarios sin recursos, la entidad que adquiere el inmueble será el sujeto pasivo sustituto del contribuyente, sin posibilidad de repercusión.

En la dación en pago que un ciudadano se ve abocado a firmar, no le reporta ningún beneficio ni aumenta su capacidad económica, ya que la contraprestación es única y exclusivamente la extinción de una deuda y la pérdida de la vivienda.

En ese sentido se pronuncia la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, número 805/2013 de 18 de Julio, que ha venido a señalar, de forma elocuente, que:

> "(...) el impuesto grava, según el artículo 104 de la Ley de Haciendas Locales (LHL), el incremento de valor que experimenten los terrenos y se ponga de manifiesto a consecuencia de la transmisión de la propiedad (...) por tanto, el incremento del valor constituye el primer elemento del hecho imponible, de manera que en la hipótesis de que no existiera tal incremento, no se generará el tributo y ello pese al contenido de las reglas objetivas de cálculo del artículo 107 de la LHL, pues al faltar un elemento esencial del hecho imponible, no puede surgir la obligación tributaria".
>
> "En conclusión (...) la ausencia objetiva de incremento de valor dará lugar a la no sujeción al impuesto (...) pues la contradicción legal no puede ni debe resolverse a favor del método de cálculo y en detrimento de la realidad económica, pues ello supondría desconocer los principios de equidad justicia y capacidad económica".
>
> "Estas conclusiones han de considerarse incuestionables en el momento actual, a la vista de la realidad económica (...) de ser la ficción jurídica la única interpretación posible del artículo 107 de la LHL este habría de considerarse inconstitucional (...) pues la Constitución impide que se graven capacidades económicas ficticias de los ciudadanos".

La Sentencia no era un fallo aislado, sino que coincidía con otros pronunciamientos en idéntico sentido del propio TSJ de Cataluña de 21 de marzo y del 9 de mayo de 2012, así como de diversos TSJ, entre ellos Canarias, Murcia, Cataluña y Castilla La Mancha, y también de algunos juzgados de lo contencioso-administrativo de Barcelona y del Tribunal Administrativo de Navarra. Además, el Tribunal Supremo declaró en Sentencia de 29 de abril de 1996 que:

> "Siendo el incremento del valor el objeto del gravamen, conforme a lo establecido en el art. 350 del Real Decreto Legislativo 781/1986, resulta evidente que si dicha "plusvalía" no se produce de manera efectiva y acreditada, ni puede razonablemente presumirse, atendidas las circunstancias objetivas concurrentes en el período de la imposición, no puede hablarse de sujeción al impuesto".

Este mismo criterio se ratificó por el Tribunal Supremo en sentencia de fecha 22 de septiembre de 2001.

Por último, es necesario que la administración local tenga muy presente el principio tributario de capacidad económica consagrado en los artículos 31.3 de la Constitución Española y 3 de la Ley 58/2003, General Tributaria. Principio que, de acuerdo con la jurisprudencia del Tribunal Constitucional (STC 193/2004 de 4 de noviembre y STC 46/2000, de 17 de Febrero), vincula no solo al ciudadano sino especialmente a los poderes públicos, impidiéndole establecer tributos cuya materia u objeto imponible no constituya una manifestación de riqueza real o potencial, es decir inexpresiva de

capacidad económica (STC 381/2005 de 25 de octubre y STC 193/2004 de 4 de noviembre).

Por último, el Ayuntamiento de Elche aceptó nuestra recomendación consistente en que procediese, de oficio, a la exención del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana y que se levantase cualquier tipo de embargo realizado por esa Administración contra el autor de la queja

3.4. Tasas municipales

El autor de la queja nº 1500468 manifestaba que con fecha 16 de enero de 2015, había interpuesto una queja ante el Ayuntamiento de Valencia contra el polideportivo de Marchalenes-Zaidia de Valencia, ya que este se negaba a aplicar lo que establece la Ordenanza Municipal de precios públicos sobre tarifa reducida a discapacitados.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Valencia, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> "Primero: Se remite expediente a la FDM en el que el usuario D. (...) reclama por la no aplicación de la bonificación por discapacidad en el precio del abono mensual del Polideportivo Marxalenes.
>
> Tercero: La dirección del centro afirma en su informe que el usuario tiene a su disposición la tarifa aplicada al abono mensual discapacitados / 3ª edad (21 €) en el Polideportivo Marxalenes.
>
> Cuarto: Desde la FDM se indica a la dirección del centro, que debe aplicar la tarifa de abono mensual discapacitados / 3ª edad a D. (...), desde el inicio de la actividad en el Polideportivo Marxalenes (...)".

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja, para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó, en el sentido de remitirnos una fotocopia del pago del abono del mes de abril, siendo la cantidad pagada de 39.99 €, en lugar de los 21 € que manifestaba haber indicado el centro.

A la vista de las alegaciones remitidas, solicitamos una ampliación del informe inicialmente facilitado, en especial solicitamos que nos comunicasen las razones por las que se seguía aplicando la cuota del abono general al autor de la queja, en lugar de la tarifa reducida a discapacitados.

En su segundo informe nos comunicaban, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> "(...) La Dirección del Centro nos comunica que al usuario D. (...) se le está aplicando la tarifa que por su condición le corresponde, 21 € correspondientes al abono mensual 3ª edad / Personas con discapacidad. Según nos asegura la dirección, el ticket que se adjunta en el expediente fue devuelto por el centro y cobrado al precio correspondiente (...)".

Del contenido de este último informe dimos traslado al autor de la queja, para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

Llegados a este punto, resolvimos la queja, con los datos que obraban en el expediente.

Los precios públicos de aplicación en las Instalaciones Deportivas Municipales y por la Prestación de Servicios de la Fundación Deportiva Municipal, establecidos por el Ayuntamiento de Valencia, son claros al determinar que la tarifa correspondiente al abono mensual del complejo deportivo Marchalenes-Zaidia para la tercera edad, así como para las personas con discapacidad ascendía a 21 €.

En ese sentido desde esta Institución, no entendemos las razones por las que se le expedía recibo de la cuota del abono general, sin aplicar la tarifa para personas con discapacidad al autor de la queja, independientemente que más tarde fuera devuelto el importe por el centro.

No debemos obviar que el objetivo final debe ser la consecución del máximo grado de integración social de cada individuo, en este caso, a través del deporte, por tanto, para mejorar los procesos de integración es muy importante la colaboración de la Administración, de tal forma que el Ayuntamiento debe hacer un ejercicio responsable de la gestión del deporte, y articular mecanismos que no permitan, como en este caso, errores a la hora de aplicar una tarifa, utilizando cualquier tipo de medida que conduzca de forma eficaz y garante, a la máxima integración de las personas con cualquier tipo de discapacidad.

Por otro lado, en el informe remitido no nos comunicaba nada respecto a la queja presentada por el autor de la queja ante el Ayuntamiento de Valencia en fecha 16 de enero de 2015.

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 respuesta dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 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 artículo 9.3.

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.

Del mismo modo, el art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat 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".

El Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación consistente en que se contestara al escrito presentado por el autor de la queja en fecha 16 de enero de 2015 y que se instase a la dirección del centro deportivo a establecer los controles oportunos, para que este tipo de irregularidades no vuelvan a suceder.

Por otro lado, el autor de la queja nº 1412376 manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

> "(...) en el año 2009, el Ayuntamiento de Cullera dictó una Tasa de Servicios de Gestión de Residuos Urbanos Municipales, que mantuvo hasta 2013 (...) disconformes con dicha Tasa, la recurrimos (...) la sala segunda de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo, en Recurso de Casación 4352/2011, dictada el 3 de octubre de 2013 y su auto aclaratorio del 27 de noviembre de 2013, declara nulo el acuerdo plenario municipal de 29 de diciembre de 2008 en que se aprobó la referida Tasa (...) con fecha 27 de febrero de 2014, registro de entrada 1946, solicité la devolución de las liquidaciones correspondientes a los años 2009 al 2013 (...) el 12 de junio de 2014 me comunican la denegación, y presenté un Recurso de Reposición el 28 de julio de 2014, con registro de entrada 11008, siendo nuevamente desestimada (...)".

Admitida a trámite la queja solicitamos informe al Ayuntamiento de Cullera, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> "(...) En fecha 3 de octubre de 2013, el Tribunal Supremo anuló la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa de gestión de residuos urbanos, lo que ha desembocado en la petición masiva de los ciudadanos de devolución de las cantidades ingresadas por dicho concepto durante los ejercicios 2009, 2010, 2011, 2012 y 2013.
>
> Para la tramitación de las reclamaciones presentadas, a fecha de hoy más de 6.000, se ha instruido el expediente número 167/2014 y se han recabado los informes oportunos.
>
> En fecha 1 de agosto de 2014, le ha sido notificada al autor de la queja la resolución desestimatoria del Recurso de Reposición, que consiste en la denegación de la devolución de la Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos ejercicios 2009-2013 (...)".

Del contenido del informe, le dimos traslado al ciudadano, al objeto de que si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que no realizó.

En el presente expediente se planteaba esencialmente la denegación de la devolución de la Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos de los ejercicios 2009 al 2013, ya que esas liquidaciones no fueron recurridas en tiempo y forma, de tal modo que estas fueron firmes y consentidas.

Como regla general, los actos administrativos definitivos son susceptibles de un recurso en vía administrativa, esto es, un recurso que ha de presentarse ante la propia Administración en tiempo y forma, que es quien lo resuelve.

De acuerdo a lo anterior, puede ocurrir que los afectados no entablen los recursos administrativos procedentes según la ley correspondiente, o que los interpongan extemporáneamente, en ese sentido, podíamos deducir, que el acto adquiría firmeza como consecuencia de dos hechos diferentes:

Primero. Por el transcurso del plazo de impugnación sin el ejercicio de la acción correspondiente, ya que como cualquier otra actuación jurídica los actos administrativos tienen un plazo de impugnación cuyo transcurso sin el ejercicio de la acción correspondiente desemboca en la imposibilidad de recurrir el acto en cuestión, es decir, que la firmeza en este caso venía dada por razones formales (la no interposición del correspondiente recurso).

Segundo. Por haber sido agotados todos los mecanismos de reacción procedentes contra el acto. Cuando los ciudadanos han recurrido sucesivamente el acto administrativo hasta agotar todas las instancias (administrativas y contencioso administrativa), el acto no resulta ya susceptible de impugnación alguna, y por consiguiente ha adquirido firmeza.

En estos casos, el acto adquiere estado de firmeza cuando los particulares no interpongan recurso ante la Sala de lo Contencioso Administrativo o no requieran la acción contenciosa dentro del plazo que establece la ley.

La Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, establece en su artículo 28 que:

> "No es admisible el recurso contencioso-administrativo respecto de los actos que sean reproducción de otros anteriores definitivos y firmes y los confirmatorios de actos consentidos por no haber sido recurridos en tiempo y forma".

Del mismo modo, en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en su artículo 19, establece que:

> "Si por resolución judicial firme resultaren anulados o modificados los acuerdos locales o el texto de las ordenanzas fiscales, la entidad local vendrá obligada a adecuar a los términos de la sentencia todas las actuaciones que lleve a cabo con posterioridad a la fecha en que aquélla le sea notificada. Salvo que expresamente lo prohibiera la sentencia, se mantendrán los actos firmes o consentidos dictados al amparo de la ordenanza que posteriormente resulte anulada o modificada".

Por último, queremos destacar lo establecido por nuestros tribunales, como la Sentencia de la Sala Tercera Contencioso administrativo, Sección 2ª del Tribunal Supremo de 19 de diciembre de 2011, que señala que:

> "(...) el tribunal estimaba en parte la demanda presentada contra el acuerdo definitivo de modificación de la Ordenanza Fiscal Reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 28 de diciembre de 2007, exclusivamente en cuanto establece que comenzara a regir dicha modificación el 1 de enero de 2008, desestimando la demanda en

> todo lo demás. No prohibiendo que se mantengan los actos firmes o consentidos dictados al amparo de la Ordenanza que se anula (...).”

Del mismo modo, la Sentencia del Tribunal Supremo de 9 de febrero 2011 (RC 2846/2009) dicta lo siguiente:

> “(...) El segundo de los motivos con igual amparo que el anterior considera que la Sentencia de instancia vulneró el art. 108 de la Ley 30/1992 pues la petición de modificar un acto administrativo firme y consentido transcurridos cuatro años no es posible. Por la misma razón que en el supuesto anterior no se trataba de revisar un acto sino de ejecutar correctamente lo dispuesto por la Resolución ya citada (...)”.

Por lo tanto, habida cuenta de la documentación aportada, de lo informado en los apartados anteriores, consideramos que no procedía la devolución de las liquidaciones practicadas correspondientes a los años 2009-2013, ya que la solicitud de ingresos indebidos era extemporánea por haber transcurrido el plazo para recurrir las liquidaciones y haber adquirido estas la condición de firmes y consentidas.

En este sentido, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación por lo que, no habiendo el ciudadano aportado dato alguno que desvirtuase lo informado por la Administración, procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

Finalmente, la autora de la queja nº 1505359 manifestaba que, con fecha 3/10/2014, tras una solicitud remitida al Ayuntamiento de Sagunto, le dieron de alta en el padrón de la Tasa por los servicios de recogida domiciliaria de basuras y residuos sólidos, para que surta efectos a partir del 1 de enero de 2015.

No obstante lo anterior, desde el mencionado consistorio, emitieron una liquidación correspondiente a la totalidad del año 2014 (incumpliendo lo dispuesto en el artículo 7 de la Ordenanza Reguladora de la Tasa por los Servicios de Recogida Domiciliaria de Basuras o Residuos Sólidos Urbanos), así como la liquidación de los años 2011, 2012 y 2013, a pesar de haberse dado de alta el 3/10/2014.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Sagunto, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> “(...) En fecha 3 de octubre de 2014, la hija de la autora de la queja, presenta solicitud de alta en el padrón de la tasa de basura de un inmueble, aportando escritura de compraventa a su favor de fecha 24 de enero de 2008.
>
> El alta en el padrón de la tasa, se debería haber producido desde la fecha de la adquisición de la vivienda (2008) al tener ésta condiciones de habitabilidad y prestarse efectivamente el servicio de recogida por el Ayuntamiento. Sin embargo no se solicitó el alta en esta fecha, por lo que, de acuerdo con el artículo 8 de la ordenanza procede dar el alta de oficio.
>
> A tal efecto, en fecha 22 de octubre de 2014 se comunica trámite de audiencia con propuesta de liquidación de los ejercicios 2011 a 2013, al haberse realizado el hecho imponible sin que hubiera sido pagada la tasa.

> La interesada comparece en dicho trámite de audiencia, manifestando su oposición a la liquidación, al entender que no procede pagar los años 2011 a 2013, porque no ha utilizado la vivienda y no ha generado residuos.
>
> De acuerdo con la Ordenanza Fiscal de la tasa vigente (art. 3): se considerara sujeto a gravamen los inmuebles que reúnan condiciones de habitabilidad.
>
> (...) según la jurisprudencia es intrascendente, a efectos de la tasa, que una vivienda se halle ocasionalmente deshabitada; y que lo trascendente no es que el interesado utilice o no el servicio efectivamente, sino que disponga de la posibilidad de hacerlo, lo que en el caso de las viviendas ocurre desde el momento en que se dispone de licencia de primera ocupación.
>
> La resolución se notificó a la interesada en fecha 15/12/2014 comunicándole que, contra la misma, cabía recurso de reposición en el plazo de un mes contado desde el día siguiente al de la notificación. Esta resolución ha devenido firme al no haberse presentado dicho recurso (...)".

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, cosa que no realizó.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente, en ese sentido considerábamos que eran dos las cuestiones a estudiar:

Primero: La no generación de residuos durante los años 2011 a 2013, al estar la vivienda deshabitada.

Segundo: La liquidación efectuada de los años 2011 a 2013.

Respecto a la primera de las cuestiones planteadas, efectivamente, la Ordenanza Reguladora de la Tasa por los Servicios de Recogida Domiciliaria de Basuras o Residuos Sólidos Urbanos, en su artículo 3 establece que "se considerará sujeto a gravamen los inmuebles que reúnan condiciones de habitabilidad".

Del mismo modo, tal y como había dictado el Tribunal Supremo en numerosas sentencias (entre ellas las de 7 de marzo de 2007 y 18 de noviembre de 2003), para la exigencia de la Tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos urbanos no era precisa la producción de tales residuos para que se generase la obligación de abonar la cuota tributaria de la misma, pues lo determinante de su hecho imponible es la posibilidad de hacer uso de tal servicio, con abstracción de que circunstancialmente el interesado, sujeto pasivo del tributo, no haya contribuido o no haya podido contribuir a la formación de los residuos. Y ello porque el Tribunal Supremo, a la vista del concepto de la Tasa, entendía que el hecho imponible de la misma se generaba por la mera existencia del servicio al margen de que se produjesen vertidos particulares y concretos.

Igualmente, el Tribunal Supremo en la Sentencia de 7 de marzo de 2003 razona lo siguiente:

> "(...) es doctrina reiterada de esta Sala Tercera del Tribunal Supremo, que excusa de la cita concreta en sentencias, que la Tasa referida se devenga en la medida en que el servicio de recogida de basuras este establecido, y los

> locales, viviendas, etc, se hallen en la ruta que siguen los vehículos de recogida, siendo a estos efectos intranscendente que ocasionalmente una vivienda concreta se halle desocupada, pues no por ello el servicio de recogida los elude. Debe comprenderse que el hecho consistente en que, como ocurre en el caso de autos, unas viviendas estén desocupadas o no habitadas, no reduce en absoluto el coste de prestación del servicio, de modo que la ecuación coste del servicio=tasa, justifica plenamente la exigencia de la tasa en las circunstancias indicadas (...) La Tasa se devenga no solo cuando efectivamente se recogen basuras ("acto"), sino también cuando existe la posibilidad ("potencia") de utilizar el servicio, cuando el Ayuntamiento pone todo de su parte para que si se producen basuras, estas sean recogidas. Ocurre algo parecido con los servicios públicos de electricidad, gas, teléfonos, prestados por empresas particulares que cobran siempre una tarifa fija, aunque durante algún tiempo no se consuma electricidad o gas o no se utilice el teléfono (...)".

Por ello, si el servicio público de gestión de recogida de residuos sólidos urbanos se prestaba por el Ayuntamiento de Sagunto, la conclusión era que existía obligación de abonar la tasa. Pues la razón de exigir dicha tasa era, según se pronunciaba el Tribunal Supremo en la Sentencia de 18 de noviembre de 2003:

> "(...) costear el sostenimiento de un servicio en beneficio del sujeto pasivo y de toda la población, se produzca o no un aprovechamiento específicamente cuantificable y utilice o no el interesado el servicio al efecto disponible (...)".

La razón del cobro de la tasa es la mera prestación de un servicio público que se encontraba a disposición del sujeto pasivo y que era de recepción obligatoria por éste, y que le obligaba a contribuir en los costes del mismo al margen del uso efectivo que se haga puesto que ya se habían generado los costes por la mera disponibilidad del mismo. No se trataba de exigir la tasa ante la posibilidad de prestar el servicio, sino porque el servicio se prestaba de forma que al ser un servicio general y de recepción obligatoria no solo afectaba a los vecinos que lo utilizaban sino a todos los que se encontraban en disposición de poder utilizarlo aun cuando el beneficio directo no se produjese.

La tasa por recogida de basura es un tributo exigible por la prestación de un servicio público de recepción obligatoria, de competencia local y en régimen de derecho público, no siendo posible para el sujeto pasivo destinatario del mismo la renuncia a su recepción, por elementales razones higiénico sanitarias de interés público.

Por tanto, según lo establecido anteriormente, la tasa, una vez implantada legalmente, se devengaba con la prestación del servicio, y ello independientemente de que el usuario participe poco, mucho o nada en la producción de residuos.

Respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la liquidación efectuada de los años 2011 a 2013, informamos al ciudadano que en la mencionada Ordenanza Reguladora de la Tasa por los Servicios de Recogida Domiciliaria de Basuras del Ayuntamiento de Sagunto, establece en su artículo 8 que:

> "De no realizarse la comunicación de alta en el servicio o de variación de elementos tributarios cuando se produzcan las circunstancias que la determinen, y dichas circunstancias sean conocidas por el Ayuntamiento, se procederá de oficio por el Ayuntamiento a través del procedimiento de

> verificación de datos a que se refieren los artículos 131 a 133 de la Ley General Tributaria; todo ello sin perjuicio de las sanciones tributarias que, en su caso procedan, que se podrán imponer de acuerdo con lo dispuesto en el Título IV de la Ley General Tributaria".

En ese sentido, a la fecha de la adquisición de la vivienda, 24 de enero de 2008, debería de haberse dado de alta en el padrón de la mencionada tasa al producirse el hecho imponible de la misma. Al no producirse, el consistorio de oficio y dado que desde el 2008 era beneficiaria del servicio, le liquidó la tasa de los últimos cuatro años.

Por lo tanto, habida cuenta de la documentación aportada, de lo informado en los apartados anteriores y del informe remitido a esta Institución por el Ayuntamiento de Sagunto, este actúa según la Ordenanza Reguladora de la Tasa por los Servicios de Recogida Domiciliaria de Basuras o Residuos Sólidos Urbanos.

En este sentido, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación por lo que, no habiendo aportado el ciudadano dato alguno que desvirtuase lo informado por la Administración, procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat Valenciana

4.1 Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

En relación con la queja nº 1408516, de la que dimos cuenta en el Informe anual del año pasado, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, finalmente, no ha aceptado nuestra recomendación.

Recordamos que a los ciudadanos que habían adquirido un inmueble en una urbanización en Sant Jordi (Castellón), la Conselleria de Hacienda y Administración Pública había realizado unas liquidaciones complementarias en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, utilizando como base para la mencionada liquidación, una tasación sobrevalorada respecto al precio real de sus viviendas, y en ese sentido, la Administración les reclamaba el pago de la diferencia que en algunos casos llegaba al 100 %.

En ese sentido, el promotor de la queja manifestaba su disconformidad con dicha propuesta de liquidación practicada por no ajustarse al valor real o actualizado y resultar desproporcionada, ya que en base al artículo 10 de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, se establece que "la base imponible esta constituida por el valor real del bien transmitido o del derecho que se constituya o ceda".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> "En fecha 4 de enero de 2013 los autores de la queja adquirieron una vivienda en San Jordi, Castellón, declarando un valor en la escritura pública de compraventa de 100.000 €. No obstante, la Oficina Liquidadora de

> Vinaroz, fruto del oportuno procedimiento de comprobación de valores, practicó unas liquidaciones por valor de 3.068,09 € cada una de ellas.
>
> En el curso del citado procedimiento de comprobación de valores, los interesados realizan alegaciones aportando una serie de documentos tales como el contrato privado de compraventa, el informe de tasación de la vivienda así como la propaganda de la promoción.
>
> El artículo 10 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, establece que la base imponible del impuesto está constituida por el valor real de los bienes y derechos transmitidos.
>
> El artículo 57.1.b) de la Ley 58/2003, dispone que el valor (...) podrá ser comprobado por la Administración Tributaria mediante estimación por referencia a los valores que figuren en los registros oficiales de carácter fiscal, añadiendo que "dicha estimación podrá consistir en la aplicación de los coeficientes multiplicadores que se determinen y publiquen por la Administración tributaria competente, a los valores que figuren en el registro oficial de carácter fiscal que se tome como referencia a efectos de la valoración de cada tipo de bienes. Tratándose de bienes inmuebles, el registro oficial de carácter fiscal que se tomará como referencia a efectos de determinar los coeficientes multiplicadores para la valoración de dichos bienes será el Catastro Inmobiliario".
>
> Se dicta la Orden de 20 de diciembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se establecen los coeficientes aplicables en 2013 al valor catastral a los efectos de la comprobación de valores de determinados bienes inmuebles de naturaleza urbana en el ámbito de los Impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y sobre sucesiones y Donaciones, como la metodología empleada para su elaboración y determinadas reglas para su aplicación, describiéndose en la misma la metodología empleada para su elaboración y estableciéndose determinadas reglas para la aplicación de tales coeficientes.
>
> En consecuencia, estando previsto legalmente y desarrollado reglamentariamente el método de comprobación utilizado, este centro directivo considera que la valoración efectuada es conforme a Derecho".

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja. Llegados a este punto resolvimos el expediente.

De la documentación obrante en el mismo, se desprendía que en fecha 4 de enero de 2013 el autor de la queja adquirió una vivienda, declarando un valor en la escritura pública de compraventa de 100.000 €. Posteriormente, la Administración tributaria realizó un procedimiento de comprobación de valores, dictando nuevas liquidaciones al amparo de la orden 23/2013, de 20 de diciembre de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se establecen los coeficientes aplicables en 2013 al valor catastral a los efectos de la comprobación de valores de determinados bienes inmuebles de naturaleza urbana en el ámbito de los Impuestos sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, así como la metodología empleada para su elaboración y determinadas reglas para su aplicación, describiéndose en la misma la

metodología empleada para su elaboración y estableciéndose determinadas reglas para la aplicación de tales coeficientes.

El punto de partida, lo encontramos en el artículo 10.1 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, que establece que la base imponible está constituida por el valor real del bien transmitido o del derecho que se constituya o ceda.

El día 27 de diciembre de 2013, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, publicó en el Boletín Autonómico, la Orden 23/2013, la cual entró en vigor el día 28 de diciembre, por el que se establece los coeficientes aplicables en 2013 al valor catastral, a los efectos de la comprobación de valores de determinados bienes inmuebles urbanos en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, así como la metodología empleada para su elaboración.

En principio la citada Orden sustituye el anterior sistema de comprobación basado en el artículo 57.1.e) de la Ley General Tributaria, basado en el dictamen de peritos, y la Conselleria se apoya ahora en el artículo 57.1.b:

> "estimación por referencia a los valores que figuren en los registros oficiales de carácter fiscal. Dicha estimación por referencia podrá consistir en la aplicación de los coeficientes multiplicadores que se determinen y publiquen por la Administración tributaria competente, en los términos que se establezcan reglamentariamente, a los valores que figuren en el registro oficial de carácter fiscal que se tome como referencia a efectos de la valoración de cada tipo de bienes. Tratándose de bienes inmuebles, el registro oficial de carácter fiscal que se tomará como referencia a efectos redeterminar los coeficientes multiplicadores para la valoración de dichos bienes será el Catastro Inmobiliario".

La cuestión que planteamos, dado que dicha Orden entró en vigor el 28 de diciembre de 2013, es si la Conselleria podía aplicarla con carácter retroactivo, ya que como indica en su exposición de motivos, "la presente Orden por la que se establecen los coeficientes aplicables al valor catastral a efectos de comprobación de valores de determinados bienes inmuebles urbanos relacionados con los hechos imponibles producidos en 2013", pero en la disposición transitoria establece que "los coeficientes a los que se refiere el artículo 1 de la presente Orden, podrán aplicarse en las comprobaciones de valor relacionados con hechos imponibles sobre ITP y ISD producidos en 2013 cuando los procedimientos en los que se realicen tales comprobaciones se inicien a partir de la entrada en vigor de la presente Orden", es decir, que no pueden utilizar la Orden para 2013 en aquellas transacciones producidas entre el 1 de enero de 2013 y el 23 de diciembre de 2013 y que la Orden no podía aplicarse a impuestos devengados hasta el día siguiente a la publicación en el Diario Oficial, y en ese sentido recordabamos que el devengo del Impuesto en cuestión tuvo lugar el 4/1/2013.

Con respecto a este nuevo método de comprobación de valores cabe destacar lo siguiente. Si bien el método de estimación por referencia a los valores que figuren en los registros oficiales de carácter fiscal (es decir, que figuren en Catastro) está contemplada en la Ley General Tributaria, pero la Administración está obligada a detallar,

individualizar y ofrecer la forma en que realiza los cálculos para determinar la base imponible, por lo que este procedimiento desnaturaliza la gestión individualizada contemplada en la Ley reguladora del impuesto.

Efectivamente, el valor catastral multiplicado por un coeficiente corrector, puede ser un índice para realizar posibles comprobaciones de valores, de hecho, la misma Ley General Tributaria cita textualmente "el valor real de los bienes inmuebles de naturaleza urbana se podrá estimar a partir del valor catastral que figure en el correspondiente registro fiscal" pero nunca puede aplicarse sin una individualización.

En ese sentido, y por todo lo anteriormente dicho, los datos que constan en la Dirección General del Catastro han de ser contrastados in situ por la Administración, porque aunque la descripción catastral vinculaba al sujeto pasivo en el impuesto no tenía por qué coincidir con la realidad, de tal forma que sin una visita al inmueble y sin una valoración individualizada del mismo nunca podía prosperar una comprobación de valores.

Al respecto se han pronunciado nuestros tribunales, como en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana, de 1 de octubre de 2013, Recurso 2040/2012, que establece que la Administración debe cerciorarse del estado real del inmueble a valorar y aplicar parámetros individuales:

> "Lo que la Administración Tributaria Autonómica Valenciana y TEAR denominan dictamen de peritos, en el que se justifica la comprobación de valores, tiene como premisas los datos descriptivos del inmueble consignados en la "ficha catastral" y relativos a superficie, estado, antigüedad, etc., datos que no fueron contrastados in situ por los sedicentes peritos. La Administración Tributaria Valenciana, con esto, se fía, a la descripción catastral. Esta descripción, aunque vincule al sujeto pasivo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles y al sujeto pasivo del Impuesto sobre el Incremento del Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (si es que la consintió después de notificada), y aunque la persona interesada tenga que combatirla cuando pretenda su modificación (art. 3.3 Ley del Catastro), no tiene por qué coincidir necesariamente con la realidad, pudiendo ser legítimamente desmentida al presentar la declaración o autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados o del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, pues sus leyes reguladoras no imponen que la descripción catastral sea punto de partida preceptivo en el cálculo de la base imponible. En este momento, es importante resaltar que la Administración Tributaria aplica, sobre la descripción de la "ficha catastral", todos los demás parámetros de cálculo para su comprobación (valores de suelo, de la construcción, coeficientes, etc.).
>
> Por otro lado, los estudios de la Dirección General de Tributos Valenciana sobre los valores del suelo y los de la construcción, si bien pudieran tenerse como un punto de partida, meramente indicativo, dentro de una adecuada comprobación, los mismos no dejan de atender criterios generales, siendo en realidad que cada uno de los inmuebles incluidos en las zonas, calles o parajes acotados no tienen que equipararse necesariamente a estos efectos".

Del mismo modo, la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana nº 1336/13, razona en los siguientes términos:

> "La Administración no puede eliminar sin mas los datos declarados, debiendo realizar los actos de comprobación o investigación necesarios en aquellos en que no estime ciertas las declaraciones". En efecto, a la Administración Tributaria le corresponde acreditar los extremos de hecho que doten la legitimidad su liquidación tributaria y que puedan considerarse suficientes para contradecir la declaración del obligado tributario".

Por todo lo anteriormente dicho, desde esta Institución consideramos que los datos que constan en la Dirección General del Catastro han de ser contrastados in situ por la Administración mediante una visita al inmueble, porque la descripción catastral no tiene por qué coincidir con la realidad, y de hecho, actualmente, está muy por encima del valor de mercado.

Como ya hemos anticipado, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública no ha aceptado nuestra recomendación consistente en que, a la vista de la fecha en que se produjo el devengo del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, 4 de enero de 2013, se proceda a realizar una nueva valoración, estimando la situación real del inmueble y no mediante la aplicación de unos coeficientes multiplicadores, ya que debe de cerciorarse el estado real del inmueble a valorar y en ese sentido aplicar parámetros individuales.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1506087, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

> "(...) mi queja viene motivada por una liquidación complementaria realizada por la Conselleria de Hacienda (...) en julio de 2013 compré una vivienda por 80.000 € y pagué el impuesto respecto a lo que había pagado por la vivienda. Cual es mi sorpresa que me reclaman unos 3.000 € aplicándome la Orden 23/2013 de 20 de diciembre de 2013 que entró en vigor el 27 de diciembre de 2013 cuando yo compré la vivienda en julio de 2013 y realicé el el pago del impuesto en agosto de 2013 con lo cual no podía conocer la nueva ley (...) La vivienda pasaban a valorarla en 115.448 € a efectos del impuesto cuando en mayo de 2013, al estar la vivienda afectada por expediente VPO, la Generalitat indicaba que el valor máximo por metro cuadrado útil era de 1.819,20 € (...) mi vivienda tiene un total de 62 metros cuadrados útiles con lo que el precio máximo sería 112.790,40 €, por lo tanto no entiendo que para el cálculo de mi impuesto el valor sea superior al precio máximo de venta (...) tras presentar alegaciones me responden indicando que tras el plazo de 10 días hábiles de los que disponía no me presenté a informarme sobre el expediente ni presenté alegaciones (...) acudo nuevamente a la Administración y al pedir ver mi expediente y comprobar si mis alegaciones están incluidas no me las muestran ni las encuentran con lo que presento nuevo escrito por registro de entrada solicitando la suspensión del proceso hasta que se revise el expediente y las alegaciones que aporté. La respuesta fue que el proceso seguía adelante (...) vuelvo a la Administración tras esa respuesta solicitando ver mi expediente y me indican que no es posible con lo cual, no sé si mis alegaciones están en el expediente (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, y especialmente nos informara acerca de lo siguiente:

- Las razones por las que no había tenido acceso a su expediente el autor de la queja, habiéndolo solicitado.

- Si a tenor de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de diciembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Trasmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, así como en los diferentes pronunciamientos de nuestros tribunales, se habían cerciorado el estado real del inmueble a valorar, y en ese sentido aplicar el valor real del bien transmitido.

- Dado que la Orden 23/2013 entró en vigor el 28 de diciembre de 2013, y la transmisión se realizó en julio de 2013, las razones por las que se aplica dicha orden con carácter retroactivo.

En estos momentos nos encontramos a la espera de recibir el oportuno informe de la Administración.

A raíz de esta y otras quejas presentadas, se procedió a la apertura de la queja de oficio nº 1513400, de la que damos detallada cuenda en el apartado del presente Informe anual correspondiente a las investigaciones iniciadas de oficio.

4.2. Impuesto sobre sucesiones y donaciones

La autora de la queja nº 1509426, sustancialmente, exponía los hechos y consideraciones siguientes:

> "En fecha 31/8/2011 tramitó en la Conselleria de Hacienda una exención de impuesto de donaciones (...) la Conselleria me facilitó un listado de documentos a presentar entre los cuales indica que se requiere documento privado o público notarial, sin indicar que para el caso de la exención se requiere público notarial, por lo que presento documento privado (...) a la presentación de los documentos, le pregunto al funcionario que me atiende si es válido el citado documento privado (...) me contesta que es válido (...) en fecha 22/5/2015 me reclaman una liquidación de 2.077,84 € en concepto de haber presentado documento privado y no público notarial (...) acudo a las oficinas, y los funcionarios no me dan ningún tipo de solución y no quieren darme la identificación del funcionario que me atendió (...) la notificación de la propuesta de liquidación indica periodo de alegaciones de 10 días, pero en este periodo me indican los propios funcionarios que no me van a admitir que presente documento público notarial que sustituya al documento privado presentado en 2011, que por indicación del funcionario presenté, porque dado que no lo notifican en 2015, se excede del plazo (...) "todo periodo de alegaciones tiene el objeto que el administrado pueda aportar documentos por reparos, más aún, derivados del funcionamiento anormal de los servicios públicos. La notificación de reparos debe cumplir los plazos que prevé la Ley, y no notificarlos a los cuatro años, forzando de esta manera a que el administrado no pueda reparar un defecto de forma por excederse del plazo establecido (...) no me han facilitado la identificación del funcionario público al objeto de requerir responsabilidades (...)".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, y tras su detallado análisis, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente, en ese sentido consideramos que eran dos las cuestiones a estudiar:

Primera: La presentación de documento público para la reducción.

Segunda: La prescripción.

Respecto a la primera de las cuestiones planteadas, la Ley 13/1997, de 23 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el tramo autonómico del impuesto sobre la renta de las personas físicas y restantes tributos cedidos, establece en su artículo 10 bis, en cuanto a las reducciones en las transmisiones ínter vivos, lo siguiente:

> "Para la aplicación de la reducción a la que se refiere el presente apartado, se exigirá, además, que la adquisición se efectúe en documento público, o que se formalice de este modo dentro del plazo de declaración del impuesto. Además, cuando los bienes donados consistan en metálico o en cualquiera de los contemplados en el artículo 12 de la Ley 19/1991, de 6 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio, deberá justificarse en el documento público la procedencia de los bienes que el donante transmite y los medios efectivos en virtud de los cuales se produzca la entrega de lo donado".

En ese sentido, tal y como manifestaba la administración afectada y del mismo modo la Ley 13/1997, de 23 de diciembre, mencionada con anterioridad, para la aplicación de la reducción, había que presentar la adquisición en documento público, y presentarlo dentro del plazo de declaración del impuesto, es decir, tendría que haberlo presentado antes del 1 de septiembre de 2011.

Respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la prescripción, informamos la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, establece en su artículo 66 que prescribirán a los cuatro años el derecho de la Administración para determinar la deuda tributaria mediante la oportuna liquidación, y en su artículo 67 que, el plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que finalice el plazo reglamentario para presentar la correspondiente declaración o autoliquidación.

La donación se produjo en fecha 1 de agosto de 2011, y en ese sentido, el plazo para presentar la autoliquidación, así como toda la documentación relativa a la reducción, finalizo el 1 de septiembre de 2011, fecha en que empezó a contar el plazo de prescripción.

Posteriormente le notificaron a la ciudadana la liquidación en fecha 7 de julio de 2015, siendo inferior al plazo de prescripción legalmente establecido.

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 Hacienda y Modelo Económico, no habíamos observado una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación por lo que, no habiendo aportado dato alguno que desvirtuase lo informado por la Administración, procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

IV. SANIDAD

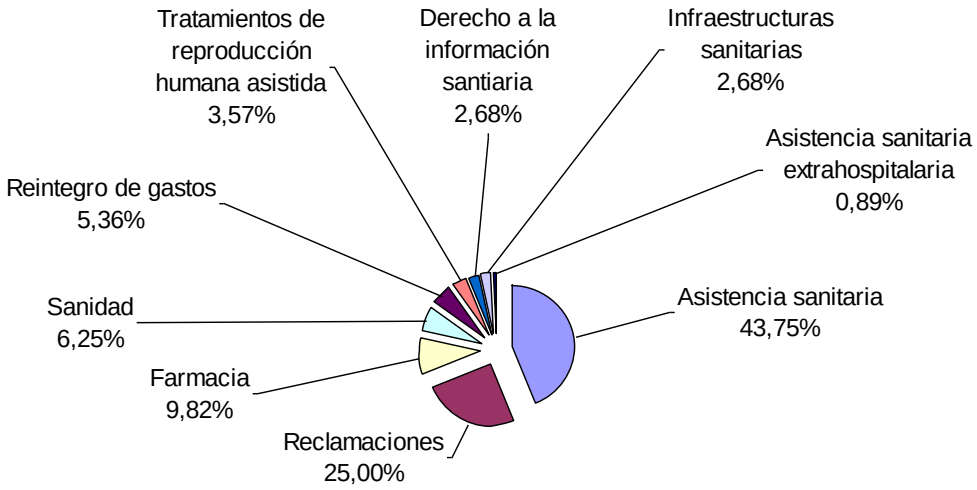
1. Introducción

En el año 2015 el número de quejas recibidas en materia sanitaria ha sido 112, frente a las 1.150 presentadas en 2014 y 3.070 quejas en 2013.

A continuación, damos cuenta de las quejas del año 2015 relativas a Sanidad que consideramos de especial relevancia.

2. Sanidad en cifras

Área de Sanidad	Quejas
Asistencia sanitaria	49
Reclamaciones	28
Farmacia	11
Sanidad	7
Reintegro de gastos	6
Tratamientos de reproducción humana asistida	4
Derecho a la información santiaria	3
Infraestructuras sanitarias	3
Asistencia sanitaria extrahospitalaria	1
Total área de Sanidad	**112**



3. Asistencia sanitaria

En este apartado abordaremos la problemática de la asistencia sanitaria tanto hospitalaria como extrahospitalaria.

Respecto a la asistencia sanitaria hospitalaria destacamos la queja nº 1506306 en la que su autora manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) El día 8 de mayo de 2014 me personé en el Servicio de Urgencias del Hospital Comarcal "Vega Baja" en Orihuela/San Bartolomé necesitada de asistencia a las 7,00h, y después de las pruebas realizadas por el hospital y un desvanecimiento en la misma silla de la sala de espera de Urgencias por demasiadas horas en una silla después de muchas horas de dolor, sin dormir ni alimentarme, fui dada de alta, con la recomendación de solicitar cita en el servicio de Neurología, a las 14,28h.
>
> Con fecha 27 de enero pasado he presentado una queja al SAIP a la que, con fecha el 12 de febrero, recibo una respuesta, pero no responde a la única y sencilla pregunta que contiene mi queja y que es la idea central del texto: ¿Por qué no fui derivada a otro Hospital de inmediato?. La señora Directora Médica del Dpto. de Salud de Orihuela responde y argumenta, entre otras cosas incomprensibles, sobre la no intención de desatención, pero los hechos son que me encontré en la calle con el alta hospitalaria y sin duda con un grave problema que había sido detectado y sospechado por las doctoras que firmaron el informe, y sin embargo me entregaron un papel de la cita con ese especialista que necesitaba pero para ser atendida dos meses después, el día 14 de julio. Nadie en su sano juicio hubiera esperado ese tiempo. Yo tampoco, según consta en la documentación adjunta al expediente de la queja porque me dirigí a los cuatro días a otro hospital, y no cuando los síntomas "variaron sustancialmente", palabras en la respuesta, sino cuando continuaron, como sospechaban las doctoras que firmaron el alta y recomendaron acudir al servicio de Neurología.
>
> Sin intención de desatención según respuesta a la queja, aquello era una declaración de incompetencia e ineficacia del Hospital Vega Baja, y una pésima asistencia recibida. Se trata de una actuación deficiente de organización y funcionamiento ante unos hechos que representaban cierta relevancia o gravedad. Mi queja lleva el número 12 del año en curso, representan unas 15 quejas al mes, que podría elevarse el número si tenemos en cuenta que hay personas que no las presentan porque consideran que no sirven para nada, porque no tienen tiempo o porque no saben cómo hacerlo.
>
> El Hospital Vega Baja me ha impedido el acceso a una atención sanitaria adecuada, responsable y de calidad y, dado que el Art. 43 de la Constitución española, ubicada en el 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, considero que este derecho constitucional a contar con una cobertura sanitaria que responda de forma inmediata y eficaz me ha sido vulnerado.
>
> La dilación en el tiempo para conocer el diagnóstico de las dolencias y además ocultando los síntomas con la analgesia, me colocaba en una situación de angustia, teniendo en cuenta sobre todo que había manifestado

> que los terribles dolores no cesaban ya con analgésicos. La Administración Sanitaria que debiera adoptar cuantas medidas fueran necesarias para posibilitar la disminución de la espera, no lo hizo, porque las sospechas deberían haber suscitado adoptar la medida de remisión a otro Centro Público y, si esto no fuera posible, a Centro Privado, procurándome una asistencia más rápida y con las máximas garantías, por lo que no considero haber sido tratada ni digna ni respetuosamente por parte de la Administración Sanitaria.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó en fecha 1/06/2015, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) Atendiendo a su solicitud de información sobre la queja arriba referenciada, y con relación a la atención sanitaria recibida en el Hospital Comarcal Vega Baja de Orihuela, desde la dirección del hospital, nos trasladan la siguiente información:
>
> La paciente es atendida por una cefalea el día ocho de mayo y, aún en ausencia de signos neurológicos que justifiquen la indicación, se le realiza un estudio TAC Craneal que evidencia la secuencia de lesiones. No existe ningún otro síntoma que haga indicar una ampliación urgente de pruebas diagnósticas y se remite a consulta de especialista (Neurología). La cita es para dos meses, no obstante, es práctica habitual insistirle al paciente que, ante la agravación de los síntomas, vuelva al servicio de urgencias o solicite ayuda al SAIP del centro.
>
> Sin embargo decide, acudir cuatro días más tarde (12/5/14) al Hospital V. de la Arrixaca de Murcia donde se le realizan, inicialmente, las mismas pruebas y con idéntico resultado. Queda ingresada en Neurología para ampliación de estudio y durante los días posteriores se realiza Angiografía Cerebral, RMN Cerebral, Dúplex Transcraneal (concretamente el 16/5/14) y otro posterior de control "sin encontrar causa subyacente", según se especifica en dicho informe. Se da diagnóstico probable de "síndrome de vasoconstricción cerebral reversible "con alta y nueva valoración en 12 semanas."
>
> Por último recordar, que se pusieron en contacto telefónico con la paciente desde la dirección del hospital ofertándole una cita para el día 1 de abril a fin de clarificar cuantas dudas pudiera tener la paciente, a lo que responde que está de viaje por lo que se le propone nuevo contacto cuando regrese. Hasta la fecha no se ha puesto en contacto con la dirección del hospital.

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 fechas 30/06/2015 y 1/07/2015 (dos).

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, a continuación exponemos, el fundamento de la sugerencia, con las que concluíamos.

El artículo 43 de la Constitución Española, ubicado en su Título I, reconoce el derecho a la protección de la salud y establece que compete a los poderes públicos

organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Por otro lado, el artículo 103.1 del texto constitucional, consagra, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina que los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud. De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de las salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios (entre ellos, los servicios urgencias).

Las demoras en la asistencia sanitaria, en la realización de las pruebas necesarias, en la entrega de resultados de las pruebas clínicas, así como en la aplicación de tratamientos, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante desfase entre el diagnóstico y el probable tratamiento.

En relación a la asistencia sanitaria recibida por la autora de la queja en el Servicio de Urgencias del Hospital Vega Baja en fecha 8/05/2014 y la no remisión a otro centro hospitalario de la red publica o privada, le significamos que no es competencia de esta Institución realizar un análisis de lo acertado o no del diagnóstico (o actuación médica), ya que se trata de criterios científico-técnicos que exceden de nuestro ámbito competencial.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que la determinación de la responsabilidad, civil o penal de los profesionales que han intervenido, o patrimonial administrativa, al tratarse de la prestación de un servicio público en el asunto objeto de la queja presentada ante esta Institución, debería dilucidarse en el seno de un proceso judicial, que es donde se encuentran presentes las garantías suficientes de contradicción de las pruebas e informes que cada una de las partes pueda aportar en defensa de sus posiciones ya que, de acuerdo con el artículo 117.3 de la Constitución Española, la potestad de juzgar y ejecutar lo juzgado corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las Leyes.

Por último, informamos a la administración sanitaria y a la promotora de la queja que recientemente el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana participó, junto a otros Defensores del Pueblo, en la elaboración de un estudio conjunto sobre las "Urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes". Las reflexiones y conclusiones del mismo se encuentran en nuestra página Web.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica que extremasen al máximo la diligencia en las

actuaciones de los centros sanitarios en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad.

La resolución fue aceptada por la Administración Sanitaria por lo que procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

En relación a la asistencia sanitaria extrahospitalaria puede resultar ilustrativa la queja nº 17/2015 (expediente nº 1511531), de la que hemos dado cuenta anteriormente en el apartado correspondiente a las quejas iniciadas de oficio.

4. Expedientes de reintegros de gastos

Las demoras en el pago de las ayudas por utilización de concentrador de oxígeno en el domicilio fue objeto de estudio a través de la queja nº 1407103, en la que su autor manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) ya tuve una queja con ustedes por el mismo motivo (queja nº 1318069), por el impago de la ayuda del fluido eléctrico para concentrador de oxígeno en el domicilio (...) el último pago que han realizado corresponde a los meses de agosto y septiembre de 2013 (...) por lo que queda por pagar los últimos 3 meses del año 2013 y todo lo que queda desde esa fecha, hasta la fecha de hoy, 16/04/2014 (...). Por esto por lo que vuelvo a dirigirme a ustedes para conseguir que la administración me pague lo que me debe (...).

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Administración Sanitaria que, a través de la Dirección Territorial de Alicante, nos comunicó en fecha 28/07/2014, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) - Desde octubre de 2013, se han venido efectuando por esta Dirección Territorial regularmente todos los meses las correspondientes propuestas de pago (documentos contables RA/ADOK).
>
> - Con la elaboración de tales propuestas de pago se agotan las competencias de esta Dirección Territorial, pues el pago efectivo es competencia de la Conselleria de Economía y Hacienda (...).

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 fecha 18/08/2014 señalando, entre otras cuestiones, que:

> (...) no se ha hecho ningún pago desde que me fue abonado el recibo de septiembre de 2013, y quiero que cumplan con la ayuda que me prometieron sin más demora ya que mi situación económica es precaria (...).

A la vista de las alegaciones del autor de la queja, y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente, solicitamos informe a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública en el sentido de que nos precisase la situación de la ordenación del pago de los expedientes del interesado correspondientes a los gastos de energía eléctrica derivados del uso de oxigenoterapia domiciliaria.

La Conselleria de Hacienda y Administración Pública, a través del Hble. Sr. Conseller, nos comunicó en fecha 11/12/2014, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) tomando como base la información proporcionada por la Secretaría Autonómica de Hacienda y Presupuestos y por la Subdirección General de la Tesorería, le informo lo siguiente:
>
> La Generalitat está realizando los pagos dentro de las líneas de liquidez disponibles, procedentes de los ingresos previstos en la ley de presupuestos de la Generalitat.
>
> Asimismo, se están utilizando otros mecanismos puestos a su disposición y, en este sentido, se ha acogido a los siguientes mecanismos de pago:
>
> • La Generalitat se ha adherido al Fondo de Liquidez Autonómica (FLA), creado por Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero que creó un mecanismo de apoyo a la liquidez de las Comunidades Autónomas, que ha permitido atender nuestras necesidades financieras.
>
> • Se ha adherido igualmente a los mecanismos de pago a proveedores que ha puesto a disposición el Estado, a través de:
>
> - Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.
>
> - Real Decreto-ley 8/2013, de 28 de junio, de medidas urgentes contra la morosidad de las administraciones públicas y de apoyo a entidades locales con problemas financieros.
>
> Las disponibilidades de ambos mecanismos permiten destinarlas a atender los pagos de contratos de obras, suministros, servicios y gestión de servicios, concesiones administrativas, conciertos sanitarios, educativos y de servicios sociales, convenios con farmacias, colegios de abogados y procuradores, etc., sin embargo, no contempla la posibilidad del pago de subvenciones a las que hace referencia la queja que nos ocupa.
>
> Por otro lado, al tratarse de ayuda de concentrador de oxígeno en domicilio no es aplicable el deber de efectuar el pago de las obligaciones económicas dentro del plazo de los 2 meses siguientes a la fecha del nacimiento de la obligación, establecido en el artículo 43.1 del Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat.
>
> Por último, le manifiesto que lamentamos el retraso que se está produciendo en el pago de la ayuda de concentrador de oxígeno en domicilio que será atendido en cuanto las disponibilidades de tesorería así lo permitan (...).

Del contenido del informe dimos traslado al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No constando que dicho tramite hubiera sido verificado por el interesado.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja y de los informes remitidos por las Administraciones afectadas, procedimos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo informamos que esta institución es consciente de las dificultades financieras que tienen las Administraciones públicas para hacer frente al pago puntual de las deudas asumidas y plasmadas, como es el caso que nos ocupa de las cantidades pendientes de abono correspondientes a la compensación de gastos por oxigenoterapia en domicilio, debido a la grave crisis económica que padecemos.

No obstante lo anterior, no podemos sino recordar la legislación vigente, representada en el ámbito que centra el actual expediente de queja por el Texto Refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat Valenciana, de 26 de diciembre de 1991, que en su artículo 1 señala que "la hacienda de la Generalitat Valenciana está constituida por el conjunto de derechos y obligaciones de contenido económico cuya titularidad corresponde a la Generalitat Valenciana o a sus organismos autónomos".

En relación a las obligaciones de la Generalitat, el artículo 16:

> 1. Las obligaciones económicas de la Generalitat Valenciana y de las entidades autónomas nacen de la ley, de los negocios jurídicos y de los actos o hechos que, según derecho, las generan.
>
> 2. Las obligaciones de pago solamente serán exigibles cuanto resulten de la ejecución de su presupuesto, de sentencia judicial firme o de operaciones de tesorería legalmente autorizadas.
>
> 3. Si estas obligaciones tienen por causa prestaciones o servicios a la Generalitat Valenciana, el pago no podrá realizarse hasta que el acreedor no haya cumplido o garantizado su correlativa obligación.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Hacienda y Administración Pública que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, adopte las medidas oportunas para abonar las cantidades que se adeudan al autor de la queja por compensación de gastos por oxigenoterapia a domicilio.

La Conselleria de Hacienda y Administración Publica nos comunicó lo siguiente:

> (...) La Tesorería de la Generalitat está realizando los pagos dentro de las líneas de liquidez disponibles, procedentes de los ingresos previstos en la ley de presupuestos de la Generalitat.
>
> En cumplimiento de las normas de la Ley Orgánica 2/2012, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilídad Financiera y de las normas que desarrollan el control del plazo medio de pago a proveedores de las Administraciones Públicas, el criterio general de pago a proveedores/suministradores de la Generalitat es el de la fecha de origen de la obligación, que se aplica dentro de las disponibilidades financieras de la Generalitat.
>
> Para atender el pago de las obligaciones de la Generalitat, la Tesorería utiliza fondos propios, recursos del sistema de confirming y fondos facilitados por el Estado en los diferentes mecanismos de pago a proveedores, como ahora el Fondo de Liquidez Autonómica (FLA). El diferente origen de los fondos puede implicar condicionantes que prioricen algún sector o naturaleza del gasto, como puede ser el gasto social (servicios sociales, educación, sanidad).

> En el supuesto de subvenciones, ayudas o becas, y en general deudas contabilizadas en los capítulos 4 (transferencias corrientes) y 7 (transferencias de capital) del presupuesto de la Generalitat, se subordinan al cumplimiento del pago de la deuda comercial y a la consideración de gasto social, en su caso.
>
> Por último, le manifiesto que lamentamos el retraso que se está produciendo en el pago de las ayudas y le informamos que se ha realizado el pago de la ayuda relativa a la queja que arriba se relaciona (...).

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

5. Demora en resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial sanitaria

En este epígrafe puede resultar ilustrativa la queja nº 1412555 en la que su promotora manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) el 3/01/2014 falleció su madre en el Hospital La Fe de Valencia por una hemorragia cerebral (...) el fallecimiento fue consecuencia de una mal funcionamiento de la Administración, por lo que presentó reclamación de responsabilidad patrimonial en fecha 8/07/2014 (...) en el momento de dirigirse a esta institución, no había recibido notificación de ningún trámite administrativo (...).

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó en fecha 11/02/2015, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) Atendiendo a su solicitud de información sobre la queja arriba referenciada, y con relación al expediente de 465/2011 de Responsabilidad Patrimonial sobre la atención sanitaria recibida por Doña (madre de la autora de la queja), desde el Servicio de Responsabilidad Patrimonial nos comunican que el día 4 de septiembre de 2014 se le informó a la interesada del inicio del expediente.
>
> Las actuaciones llevadas a cabo hasta la fecha son: la solicitud de historial médico y del informe preceptivo que realiza la inspección sanitaria (...).

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 fechas 5/03/2015 (cinco) y 4/05/2015.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, de lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero: la autora de la queja presentó ante la Administración Sanitaria una reclamación de responsabilidad patrimonial en fecha 8/07/2014, que dio lugar al inicio del expediente administrativo de responsabilidad patrimonial nº 219/14.

Segundo: el plazo máximo para resolver y notificar la resolución estuvo suspendido en el periodo 21/08/2014 a 21/11/2014, todo ello de conformidad con la resolución del Subsecretario de la Conselleria de Sanidad de fecha 7/04/2015.

Tercero: en la actualidad y de acuerdo con la última alegación de la autora de la queja (4/05/2015), no ha sido resuelto de forma expresa el referido expediente.

A la vista de lo anterior, como en otras ocasiones para casos similares, a continuación exponemos los fundamentos de la recomendación con la que concluíamos.

El punto de partida del estudio de la queja lo constituye nuestro texto constitucional. Efectivamente, la responsabilidad patrimonial se regula en el artículo 106.2 de la Constitución española de 1978. El citado artículo consagra el derecho de los particulares a ser indemnizados por toda lesión que sufran en sus bienes y derecho, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos. Precepto constitucional desarrollado en la actualidad por el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Asimismo, el procedimiento administrativo por el que se regula la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial viene regulado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos en materia de Responsabilidad Patrimonial.

Pues bien, la Ley 30/1992 dispone en su artículo 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 artículo 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 artículo 13.3 del Real Decreto 429/1993 establece que:

> transcurridos seis meses desde que se inicia el procedimiento, o el plazo resulte de añadírseles un periodo extraordinario de prueba, de conformidad con el artículo 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, que, además de estar clara y terminantemente establecida en el apartado primero del artículo 42, se refuerza en el párrafo quinto del mismo artículo al hacer responsables directos de la referida obligación a las Administraciones Públicas que tengan a su cargo el despacho de los asuntos.

En definitiva, la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial iniciado por la autora de la queja el 8/07/2014 en la actualidad está pendiente de resolución expresa.

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 artículo 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 artículo 9.3.

A la vista de lo anterior y los referidos artículos 42 y 43 de la Ley 30/1992 y 13.3 del Real Decreto 429/1993, sugerimos a la entonces Conselleria de Sanidad que en los procedimientos de responsabilidad patrimonial dictase resolución expresa dentro de los plazos establecidos por la normativo vigente.

La Administración Sanitaria nos comunicó lo siguiente:

> Atendiendo a la Sugerencia que nos hace a raíz de la queja presentada por (...) (Ref. Queja n° 1412555), en concreto sobre la demora en la resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial, le comunicamos la aceptación de la misma.
>
> Tal y como se ha venido expresando a esa Institución en precedentes ocasiones, existe una disposición de los servicios adscritos al trámite de estas reclamaciones, para su resolución en los plazos legales, habida cuenta del volumen actual de las reclamaciones presentadas.
>
> Como se recordará, esta Conselleria, mediante Resolución de 3 de octubre de 2014, del Conseller de Sanidad, establece delegaciones de competencias que, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se consideran pertinentes para racionalizar y agilizar la gestión de los expedientes de responsabilidad patrimonial.
>
> Sobre la base de la buena gestión desarrollada por los departamentos de salud, en la resolución de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial ya delegadas, así como teniendo en cuenta el número creciente de expedientes, se ha considerado adecuado ampliar esta fórmula y delegar la tramitación y resolución de reclamaciones de responsabilidad patrimonial, relativas al funcionamiento de los servicios sanitarios de su demarcación,

> cuyo importe no supere los seis mil euros (la anterior resolución establecía el límite en tres mil euros).
>
> Esperamos que estas medidas y cuantas otras pudieran aplicarse, contribuyan al cumplimiento de los plazos de resolución legalmente establecidos.

A la vista de lo anterior, y tras dar traslado a la autora de la queja del informe de la Administración, procedimos a la finalización de nuestras actuaciones.

6. Actuación de la Administración sanitaria tras presentación de denuncias

En este epígrafe destacamos las quejas nº 1407790 y la nº 1411694 ambas resueltas a lo largo del año 2015.

El autor de la queja nº 1407790 manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> en fecha 1/03/2014. dirigió escrito/denuncia al Director Gerente del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia (...) en el que poníamos en evidencia un supuesto caso de mala praxis médica llevada a cabo en el Servicio de Cirugía Cardiaca del centro (...) en fecha 7/04/2014, obtuvo respuesta expresa mediante carta certificada firmada por el Jefe del Servicio Jurídico del Centro (...) en dicha comunicación se nos informaba de que no se iba a emprender ningún tipo de actuación investigadora acerca de los hechos denunciados y se rechazaba por completo nuestro escrito (...) ante la gravedad de los hechos denunciados (donde se presentan algunos casos con resultado de muerte para el paciente) y ante la negativa manifestada por la Dirección del Centro para tratar de esclarecerlos, entendíamos que resulta imprescindible la actuación de la Conselleria de Sanidad para impulsar una investigación que determina la realidad o no de los hechos denunciados. Por esa razón, con fecha 26 de abril, les remitimos copia del escrito de denuncia dirigido al Sr. Consejero de Sanidad de la Comunitat Valenciana.

En el momento de dirigirse a esta institución no había recibido respuesta expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente de fecha 27/06/2014, entre otras cuestiones, nos comunica lo siguiente:

> (...) le comunicamos que se ha dado traslado al Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios de la Conselleria de Sanitat, desde donde se han iniciado actuaciones a fin de esclarecer los hechos denunciados.

Del contenido del informe le dimos traslado al interesado al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No constando que dicho trámite hubiera sido verificado por el interesado.

Sin perjuicio de lo anterior, al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, solicitamos de la Administración Sanitaria una ampliación del primer informe en el sentido de que nos indicaran en qué situación se encontraban las actuaciones iniciadas por el Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios de la Conselleria de Sanidad.

La Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente nos remitió en fecha 31/10/2014 copia del escrito del Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios de fecha 24/10/2014, dirigido al interesado, en el que señalaban lo siguiente:

> (...) Habiéndose dado traslado |por la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente al Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios escritos de fecha 18 septiembre remitidos por Vd., tanto a la precitada Dirección General como al Jefe de Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente.
>
> Dado que en dichos escritos se hace constar que cuentan con información relevante que pudieran aportar a la investigación, rogamos nos remitan la misma, con el fin de proceder a su análisis y valoración.

Del contenido del segundo informe, así como de la documentación remitida, dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas 18/11/2014 y 7/01/2015.

De las alegaciones del interesado se desprendía lo siguiente:

> (...) en fecha 5/11/2014 remitieron escrito a la Conselleria de Sanidad (...) en la que le hacíamos participe de la relación de historias clínicas que podían verses afectadas por la supuesta mala praxis profesional», así como, que entendían que la Administración «ya cuenta suficiente información como para proceder a la apertura de la investigación correspondiente (alegaciones de 18/11/2014) (...) tras mucho insistir, se nos comunica a través del Síndic que la Subdirección General de Inspección de Servicios Sanitarios ha abierto una investigación. Sin embargo, lo cierto es que nadie ha tenido la menor constancia de la apertura de la misma, a juzgar por el personal del propio Hospital que así nos lo ha manifestado. Asimismo, remitían una (...) relación de pacientes que han podido verse afectados por esta supuesta mala praxis profesional, solicitando a esta institución su remisión a la Conselleria de Sanidad (alegaciones de 7/01/2015).

En este sentido, tal y como nos solicita el promotor de la queja, remitimos a la Administración copia de la documentación que nos había remitido el interesado en fecha 7/01/2015.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Consideramos que el ciudadano que interpone una denuncia dirigida a la Administración Pública pone en conocimiento de ésta la existencia de unos hechos que, a su juicio, son constitutivos de una infracción administrativa.

En este sentido, en cuanto denunciante, el ciudadano posee unos derechos en relación con el proceso que nace de la interposición de una de la denuncia. Efectivamente, ante la presentación de una denuncia administrativa la Administración tiene la obligación de actuar, ya que según el artículo 11.2 in fine del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad disciplinaria “cuando se haya presentado una denuncia, se

deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación".

Del estudio del expediente de queja se desprendía que el interesado dirigió escrito-denuncia a la Conselleria de Sanidad en fecha 26/04/2014, si bien constan actuaciones anteriores por parte del interesado ante la Administración Sanitaria (concretamente, un escrito-denuncia de fecha 1/03/2014 presentado ante el Director Gerente del Consorcio Hospital Universitario de Valencia y que obtuvo respuesta expresa en fecha 7/04/2014).

En su primer informe, de fecha 27/06/2014, la Conselleria de Sanidad indicaba que se habían iniciado investigaciones. No obstante, de lo actuado se deducía que el último trámite del que tiene constancia esta institución es el de fecha 5/11/2014, trámite realizado por el promotor de la queja en contestación al escrito del Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios de fecha 24/10/2014 en el que le solicitaba que le remitiese la información que tuviera "con el fin de proceder a su análisis y valoración".

A la vista de lo anterior, entendimos que desde que se interpuso la denuncia por el interesado (26/04/2014) había transcurrido un tiempo razonable para esclarecer los hechos denunciados y adoptar, en caso necesario, las medidas oportunas.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimiento, cuidando al máximo los trámites que constituyen el expediente administrativo, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 103 de la Constitución española 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 artículo 9.3.

A la vista de lo anterior, recomendamos a la Administración Sanitaria que, a la mayor brevedad, y tras las diligencias oportunas, procediese a esclarecer los hechos denunciados por el interesado y adoptar, en caso necesario, las medidas oportunas.

La Administración Sanitaria contestó a nuestra recomendación en los siguientes términos:

> (...) Atendiendo a la Recomendación que nos hace a raíz de esta queja, en concreto sobre las actuaciones llevadas a cabo por los Servicios de inspección de servicios sanitarios respecto al asunto que nos plantea el interesado, le comunicamos la aceptación de la misma.
>
> Así mismo, desde el Servicio de Inspección nos trasladan la siguiente información de las actuaciones llevadas a cabo.
>
> En fecha 23 de mayo del 2014 se recibe en el Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios escrito tramitado por D. (...) letrado del Colegio de Abogados de Pamplona, presentando denuncia por presuntas actuaciones de mala praxis médicas llevadas a cabo en el servicio de Cirugía Cardíaca del Hospital General Universitario de Valencia. Dicha denuncia la presentaba el citado letrado en representación de un cliente que optaba por permanecer en el anonimato.

> Dado el contenido de dicha denuncia, por parte del Servicio de Inspección se iniciaron a primeros de junio de 2014 actuaciones inspectoras a fin de esclarecer los hechos denunciados y que se relacionaban en la misma.
>
> Dentro de las actuaciones llevadas a cabo hay que destacar que en fecha 24 de octubre se solicita a (...) Abogados aporte a la investigación toda la información relevante que obrara en su poder y que no hubiese sido aportada en primera instancia, para proceder al análisis y valoración de la misma.
>
> Así mismo en fecha 12 Enero del 2015 se solicita a (...) Abogados den traslado a su cliente de un escrito de citación, a fin de que compareciera en fecha de 30 de enero ante el Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios al objeto de prestar declaración sobre los hechos denunciados en su nombre.
>
> Dicha citación es contestada por D. (...) declinando la comparecencia de su cliente y manifestando la voluntad de este de permanecer en el anonimato, aportando así mismo una serie de documentación que es incorporada al expediente.
>
> Finalmente informar que en fecha 6 de febrero se dan por finalizadas las actuaciones realizadas por el Servicio de Inspección en cuanto a los hechos denunciados en el ámbito del Servicio de Cirugía Cardíaca del Hospital General Universitario de Valencia, emitiendo el correspondiente informe y resultados de las mismas. Dicho informe es remitido en fecha 20 de febrero del 2015 a Subsecretaría de la Conselleria de Sanidad, recomendando a su vez se diera traslado del mismo a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, así como a la Dirección Gerencia del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia, en orden a la adopción de las medidas que juzgaran oportunas, lo que se realiza con fecha 25 de febrero de 2015.

A la vista de lo anterior, procedimos al cierre del expediente de queja.

En relación a la queja nº 1411694, su promotor manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) con fecha 18.9.2014 se denunció nuevamente a dicho centro (...) ante la Sección de Ordenación e Inspección Sanitaria, de Alicante. Dicha sección le informó al denunciante con escrito de fecha 22.9.2014 "que a los efectos de iniciar el correspondiente expediente de denuncia deberá proporcionarnos direcciones de los mismos, nombre de los titulares, teléfonos y horarios de actividad de los mismos".
>
> Que conste que se adjuntó a la denuncia presentada fotocopia de un anuncio que aparece con regularidad en el Diario Información y donde figuran nombre y teléfono de la persona, y descripción de los servicios médicos que atiende.
>
> Al contestar a la Sección que la información facilitada en la denuncia a juicio del denunciante debe ser suficiente a la vista de las normativas correspondientes, insistiendo en la denuncia y solicitando el inicio de los trámites, no recibió respuesta alguna ni consta que se haya iniciado expediente ya que la actividad sigue su ritmo.

> Por estos hechos, presenta Queja contra la Sección de Ordenación e Inspección Sanitaria, de Alicante, por dejación de funciones e incumplimiento de las obligaciones que legalmente le corresponden. Este denunciante entiende que el deficiente funcionamiento llamativo de la Inspección sanitaria implica la negación al ciudadano de la protección que la Consellería de Sanitat está obligada a proporcionarle.
>
> Es inaceptable que esta Consellería de Sanitat desoiga las denuncias de los ciudadanos, y facilite por una inactividad manifiesta las mismas prácticas que la Ley le obliga a vigilar y prevenir. Esta actitud conlleva unas responsabilidades civiles y penales que, en el caso de que ocurriera alguna desgracia, pesará a los responsables.

A la vista de lo anterior, solicitaba:

> 1. Que el Síndico reclame a la Consellería de Sanitat que conteste a la denuncia, inicie el expediente correspondiente y proceda con ello, informando al denunciante de las medidas tomadas.
>
> 2. Que el Síndico reclame a la Consellería de Sanitat que se comprometa a practicar todas las inspecciones reglamentarias a todos los consultorios y clínicas en la Comunitat Valenciana con el fin de que todos y todas tengan la necesaria autorización sanitaria o bien cierren sus puertas.
>
> 3. Que dicha Consellería, además, se comprometa a reaccionar a las quejas que recibe de la ciudadanía referente a actividades médicas no autorizadas, y que tome las medidas que exige la ley, siempre informando al denunciante de las acciones tomadas.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos remitió en fecha 23/03/2015 copia del informe del Servicio de Inspección de la Dirección Territorial de la Conselleria de Sanidad en Alicante de fecha 13/03/2015 en el que, entre otras cuestiones, señalaba lo siguiente:

> Con fecha 23 de Octubre de 2007 se remitió acta de inspección 2007/0913 e informe al centro referenciado donde se concluye que las titulaciones aportadas carecían de la correspondiente homologación y se requiere en acta el cese de actividad y de su publicidad.
>
> - Que con fecha 18 de septiembre de 2014 se recibió en esta DT de sanidad, escrito denuncia a centro (...) donde, presuntamente, se ofrecen tratamientos de varias especialidades médicas sin autorización sanitaria alguna, adjunta publicidad de 15 de septiembre de 2014 del diario (...).
>
> - Con fecha 19 de septiembre de 2014, se acusa recibo de la misma, solicitando datos de ubicación del supuesto establecimiento, titular y horarios de funcionamiento, dada las características de ilegibilidad de la propaganda aportada y carecer de más datos por no ser centro sanitario.
>
> - Con fecha 26 de septiembre se recibe escrito del denunciante que, siguiendo sin aportar los datos requeridos pero aportando fotocopia ampliada con datos ya más legibles.

> - Con fecha 8 de octubre de 2014 realizó visita de inspección a la dirección indicada en anuncio de prensa (c/ (...) de (Alicante).
>
> - Se comprueba que se trata de la misma dirección de la primera inspección, tratándose de un domicilio particular, que se encuentra cerrado en el momento de la visita, y no apreciando signos de actividad alguna.

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 fecha 17/04/2015 en el sentido de manifestar su discrepancia con la actuación del Servicio de inspección de la Administración Sanitaria.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El punto de partida del estudio de la queja lo constituye el Real Decreto 1398/1993, de 4 de Agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Si bien es cierto que la condición de interesado no es idéntica a la del denunciante, no lo es menos que el artículo 11.2, párrafo segundo, del Real Decreto 1398/1993 establece que "cuando se haya presentado una denuncia, se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación".

Del informe emitido por parte de esa Administración Sanitaria se desprende que, tras la denuncia del autor de la queja, no se ha incoado expediente sancionador al respecto.

De acuerdo con la normativa citada entendemos que, sin perjuicio de la potestad de la Administración de iniciar o no un expediente, el denunciante tiene derecho a que se le comunique la iniciación o no de un procedimiento sancionador.

De conformidad con lo anterior, estimamos oportuno recomendar la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en situaciones como la analizada, se notifique a los autores de las denuncias, la iniciación o no de los procedimientos sancionadores de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1398/1993 de 4 de Agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica, nos remitió informe de la Dirección Territorial en Alicante en el que señalaban lo siguiente:

> Atendiendo a su escrito de fecha 18/08/2015, sobre la queja arriba referenciada, remitido a esta Dirección Territorial por el Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente, le informo que siguiendo su recomendación se han realizado las siguientes actuaciones:
>
> 1. Siguiendo instrucciones de nuestros Servicios Centrales se ha procedido a dar traslado de la denuncia presentada por D. (...) al Ayuntamiento de Benidorm, al tratarse de un asunto de su competencia ya que la realización de actividades sanitarias por personal que no es profesional sanitario, en centros no sanitarios, no es competencia de esta Consellería sino del Ayuntamiento que corresponda.

Se le ha comunicado al denunciante con fecha 22/09/2015 la remisión de su denuncia al Ayuntamiento de Benidorm.

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras actuaciones.

7. Menores en servicio de extracción de sangre

Los padres de un menor de 5 años de edad, a través de la queja nº 1408319, calificaban de maltrato institucional la actuación del Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital La Fe de Valencia al no permitir a las madres y padres acompañar a sus hijos/as a la sala o servicio de extracciones de sangre. En este sentido, señalaban que:

> Se trata de denunciar la vulneración por parte de la Administración de los derechos y libertades de las personas, en este caso, de los Derechos de los Niños Hospitalizados (incluido nuestro hijo) y de los Derechos de los Pacientes, así como de las Ley 8/2008, de 20 de junio, de la Generalitat, de los Derechos de Salud de Niños y Adolescentes; Ley 12/2008, de 3 de julio, de la Generalitat, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunitat Valenciana y Ley 1/2003, de 28 de enero, de la Generalitat de Derechos e Información al Paciente de la Comunitat Valenciana.
>
> A este respecto, manifestaban que el cartel informativo del Hospital bajo el título "norma para la extracción de sangre a los niños. Sala de extracciones" señalaban que:
>
> - normalmente los niños pasan a cabina de extracciones acompañados por un auxiliar de enfermería. En el caso de los padres que quieran acompañara a su hijo durante la extracción deberán esperar a que finalicen el resto de extracciones.
>
> - (...) ese cartel no está expuesto públicamente en la Sala, sino que sólo te lo enseñan si te plantas y exiges de forma vehemente tus derechos.
>
> - (...) No podemos entender cómo la presencia de unos padres en la extracción de sangre que se practica a su hijo puede afectar tanto al buen funcionamiento de ese servicio o puede implicar un retraso tan grave del mismo, como para hacer primar la "tranquilidad" del profesional frente a la tranquilidad de un niño pequeño de cinco años que se ve separado de sus padres y que, de verdad, sí sufre. El interés superior que hay que proteger siempre es el del menor sobre cualquier otro interés legítimo concurrente.

En este sentido, solicitaban del Síndic de Greuges:

> 1. Que adopten las medidas oportunas para acabar con la situación de maltrato institucional que vivió nuestro hijo (...) y que están viviendo a diario los niños en el Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital La Fe, donde, amparándose en el bienestar de las/los enfermeras/os a la hora de llevar a cabo su trabajo, se vulnera sistemáticamente y con total impunidad la normativa autonómica sobre los Derechos del Niño Hospitalizado, y no se da prioridad a las necesidades psicológicas de los niños, cuyos derechos e intereses deben considerarse superiores a cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir, tal y como pone de manifiesto la

propia normativa autonómica indicada y la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor.

El hecho de que finalmente consiguiéramos entrar con (...) en la Sala de Extracciones no borra todo el sufrimiento que tuvimos que pasar, nuestro hijo y nosotros. No borra la discriminación, el trato vejatorio. Y no hace desaparecer el notorio y evidente mal funcionamiento de un Servicio Público que ponemos de manifiesto ante el Síndic.

2. Que el Jefe del Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital La Fe retire inmediatamente el cartel (sólo a disposición de los profesionales) que indica que los niños que entren acompañados de sus padres deben entrar los últimos.

3. Solicitamos que el personal del Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital La Fe se informe sobre las leyes que rigen el ejercicio de su profesión y si no las saben, solicitamos que el jefe del Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital La Fe y la responsable de la Dirección de Enfermería, posibiliten a los profesionales sanitarios de dicho Servicio la formación adecuada sobre dichas obligaciones legales, para que así no tengamos que ser los ciudadanos lo que tengamos que enseñarles dichas obligaciones legales que deberían cumplir siempre y no dejar de cumplirlas amparándose en la ignorancia de las mismas.

4. Que el jefe del Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital La Fe y la responsable de la Dirección de Enfermería, promuevan las acciones oportunas para proteger los derechos constitucionales de nuestro hijo (...) y de los demás niños que acceden al Hospital, su derecho constitucional a la integridad física y psicológica, a dejar de sufrir y poder estar acompañados por sus padres en todas las áreas del hospital, de forma pacífica, sin esta constante lucha contra la ignorancia de las leyes por parte de los profesionales sanitarios, y todo ello de forma definitiva, permanente y no arbitraria.

Y que aparten de su servicio a los profesionales sanitarios que trabajen con menores y no sean capaces de cumplir su obligaciones legales de atenderles de acuerdo con su edad y velando por su bienestar.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó en fecha 5/03/2015 lo siguiente:

Atendiendo a su solicitud de información sobre la queja arriba referenciada, en relación a la no autorización a los padres del niño (...) para acompañarle en el momento de la extracción, la dirección del Hospital La Fe de Valencia nos informa que también se presentó la misma queja en el propio hospital desde donde se le explicó el funcionamiento de este servicio.

Actualmente este servicio está realizando extracciones en las instalaciones del nuevo Hospital La Fe en el Bulevard Sud y en las antiguas instalaciones en la Avda. Campanar, con la finalidad en todo momento de dar mejor asistencia al paciente. Cada día se realizan entre 500 y 600 extracciones, siendo muchas de ella dificultosas (recién nacidos, niños, trasplantes, pacientes oncológicos, etc.).

> Comprendemos la situación que se nos plantea y por ello, se ha revisado el proceso de trabajo en la sala de toma de muestras, con el objeto de dar primacía al interés del menor sobre cualquier otro interés. A partir de la fecha actual, aquellos padres que lo soliciten podrán acompañar a su hijo/a durante la extracción.

Del contenido del informe dimos traslado a los autores de la queja al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones, como así hicieron en fecha 6/04/2015.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, el Sindic de Greuges realizo una sugerencia tomando como fundamento de la misma los argumentos que a continuación exponemos.

El Sindic de Greuges, con motivo de la tramitación de las quejas nº 1204488 y acumuladas, tuvo ocasión de conocer la problemática del acompañamiento de padres o personas que les sustituyan en el caso de los menores hospitalizados en las UCIs Pediátricas. Concretamente, sugerimos a la entonces Conselleria de Sanidad

> (...) que, en la medida de lo posible, amplíe los horarios de las Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricas (UCIPs) de los hospitales públicos valencianos, al objeto de hacer compatible el deseo de los padres/madres, o de quienes le sustituyan en el ejercicio de las funciones de éstos, con la atención médica y aplicación de tratamientos al menor hospitalizado, todo ello de conformidad con lo previsto en la Carta Europea de los Derechos de Niños Hospitalizados, así como por la Leyes de La Generalitat 8/2008, de 20 de junio, de los Derechos de Salud de Niños y Adolescentes y 12/2008, de 3 de julio de 2008, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunitat Valenciana (el contenido íntegro de la resolución se encuentra en la página Web del Síndic de Greuges).

La presente queja se refería al acompañamiento de madres/padres o quienes le sustituyan legalmente al menor en un concreto acto médico: el momento de extracciones de sangre en la sala de toma de muestras.

La Ley de la Generalitat Valenciana 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana, ha derogado, entre otras, la Ley de la Generalitat Valenciana 8/2008, de 20 de junio, de los Derechos de Salud de Niños y Adolescentes, si bien en su capítulo III se refiere a los "Derechos del menor".

El artículo 54.1 (derechos generales y ámbito de aplicación) de la Ley 10/2014 señala:

> Todos los menores tienen derecho a la protección y a la atención sanitaria, así como a los cuidados necesarios para su salud y bienestar en su calidad de usuarios y pacientes del Sistema Valenciana de Salud.

Asimismo, el artículo 57.2 (derechos en la atención sanitaria) indica:

> Los menores tienen derecho a que se les facilite, en el ámbito sanitario, la compañía de su familia en las condiciones más idóneas de intimidad y de

> acuerdo con los criterios clínicos asistenciales. Los padres y madres tienen derecho a participar de manera activa en informada en sus cuidados.

Por otro lado, la Ley de La Generalitat 12/2008, de 3 de julio de 2008, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunitat Valenciana, en su artículo 36.1, señala:

> Todos los menores tienen derecho a la educación para la salud y a la promoción de la salud, a la prevención de la enfermedad, así como a la atención sanitaria integral, de conformidad con la legislación vigente.

A la vista de lo anterior, consideramos que actualmente existe un derecho de los padres/madres (o quienes les sustituyan legalmente) a acompañar a los menores mientras se realiza un acto médico (como podía ser el momento de las extracciones de sangre en la sala de toma de muestras), si bien no se trata de un derecho absoluto ya que encuentra límites: "de acuerdo con los criterios clínicos asistenciales" (Ley 10/2014).

Por otro lado, desde el Síndic de Greuges resaltábamos el párrafo final del informe de la Administración:

> (...) Comprendemos la situación que se nos plantea y por ello, se ha revisado el proceso de trabajo en la sala de toma de muestras, con el objeto de dar primacía al interés del menor sobre cualquier otro interés. A partir de la fecha actual, aquellos padres que lo soliciten podrán acompañar a su hijo/a durante la extracción.

La competencia para determinar "los criterios clínicos asistenciales", a que se refiere la Ley 10/2014, que limiten el derecho de los padres/madres (o quienes les sustituyan legalmente) de acompañar a los niños/as mientras se les realiza una extracción de sangre, corresponde a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. No obstante, dejando a salvo los referidos criterios clínicos asistenciales, entendemos que no se trata de un derecho de los padres/madres de carácter rogado (que debe solicitarse) si no que, al contrario, su ejercicio se debe garantizar de oficio y en condiciones de igualdad por la Administración Sanitaria.

A la vista de lo anterior, sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que extremase al máximo el derecho de los padres/madres (o quienes les sustituyan legalmente) de acompañar a sus hijos/as menores de edad en el momento de realizar las extracciones de sangre, todo ello en condiciones de igualdad y sin perjuicio de los criterios clínicos asistenciales.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública acepto nuestras sugerencia, por lo que, tras dar traslado del informe a los promotores de la queja, procedimos a la finalización de nuestras actuaciones.

8. Derechos de salud de niños y adolescentes en el medio escolar

La autora de la queja nº 1408008 en su escrito inicial manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) su hijo de 6 años de edad padece desde hace dos años una enfermedad crónica, diabetes mellitus, todavía sin diagnosticar. En este sentido, la endocrina del Hospital de Torrevieja (...) estableció unas pautas de prestación de asistencia sanitaria durante su estancia en el colegio para su correcta integración en el medio escolar (...) con el informe de la endocrina, se dirigió a la directora del Colegio Público de San Miguel de Salinas, para que pusiese los hechos en conocimiento del Centro de Salud de San Miguel de Salinas (...) según el protocolo a seguir, que establece la Orden de la Conselleria de Sanidad de 29/07/2009 por la que se desarrollan los Derechos de la salud de niños y jóvenes enfermos en la escuela con el objetivo de promover la integración plena de los mismos en el medio escolar (...) la respuesta del coordinador del CS de San Miguel fue insatisfactoria, por lo que solicitó una reunión (...) el 5/03/2014 se celebró la reunión entre el responsable del CS, la directora del colegio, la asistenta social del Ayuntamiento, la jefa de enfermería de pediatría del CS y el médico pediatra (...) en esa reunión el Director del Centro de Salud, con la anuencia de todas las personas mencionadas, representantes de las instituciones afectadas en la escolarización de mi hijo, se ratificó en sus manifestaciones anteriores que, en esencia, se resumen en que el Centro de Salud no podía asumir la asistencia sanitaria necesaria prescrita por la médico endocrina. Le pedí que, como madre, me diese traslado del protocolo definitivo de atención establecido por el Centro de Salud, por escrito, a lo que se negó (...) debido a la negativa mencionada con anterioridad y a la atención sanitaria que recibe mi hijo, que le afecta gravemente a la salud, me dirigí de nuevo, el 31 de marzo, por escrito al Director del Centro de Salud para requerir copia del protocolo de atención a mi hijo, que de manera oficiosa (y nunca oficial) tiene establecido el centro médico. Como hasta la fecha no he recibido contestación y estimo que la prestación de asistencia sanitaria no responde a lo prescrito por la médico del Hospital de Torrevieja, lo cual acarrea muy graves consecuencias tanto físicas como psicológicas para mi hijo, puesto que esta situación revierte en un trato discriminatorio y diferente a la del resto de niños y niñas de su curso, también, en fechas recientes he dirigido escrito de súplica a la Conselleria de Sanidad.

La promotora de la queja consideraba que, en este caso, se había producido una

> (...) vulneración del derecho de los niños con enfermedades crónicas a recibir la asistencia necesaria para su integración en le escuela, según establece la Orden de 29 de julio de 2009, por la que se desarrollan los derechos de salud de los niños y adolescentes en el medio escolar en cumplimiento de la Ley 12/2008, de 3 de julio, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunitat Valenciana.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó en fecha 0/07/2014, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) El equipo de atención primaria y el centro escolar a donde asiste el niño a clase, realizaron una valoración individualizada de las necesidades de atención sanitaria del niño y se le ha prestado en todo momento la asistencia necesaria. Esta valoración fue comunicada a la madre y está prevista una nueva valoración al inicio del curso 2014-2015.

> Asimismo, nos daban traslado del "Protocolo de apoyo asistencial a niños escolarizados con enfermedades crónicas del CEIP (...) de San Miguel de Salinas" (registro de salida abril de 2014).

Del contenido del informe y del Protocolo remitido dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas 14/08/2014 y 6/09/2014.

A la vista de las alegaciones formuladas por la promotora de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente de queja, solicitamos de la administración sanitaria una ampliación del contenido de su primer informe.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos dio traslado del informe del Gerente del Departamento de Salud de Torrevieja de fecha 23/01/2015 en el que señalaba lo siguiente:

> (...) PRIMERO. El menor ha sido atendido en todo momento de acuerdo al protocolo establecido en la Orden de 2009 que regula la materia.
>
> SEGUNDO. En cualquier caso, y para el curso 2014-2015, el coordinador del centro de salud adscrito remitió en octubre de 2014 el protocolo de asistencia para el curso vigente. Se adjunta copia.
>
> Por todo ello, consideramos que este Departamento de Salud está cumpliendo adecuadamente lo dispuesto en la Orden de 29 de julio de 2009.

Del contenido del informe, así como de la documentación remitida, dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 6/03/2015 manifestando que

> (...) este protocolo no responde a las necesidades de atención sanitaria de mi hijo, que posibiliten una adecuada integración en el medio escolar. Me refiero en concreto a la atención de las clases de educación física, la permanencia en el comedor escolar y la asistencia con total normalidad a actividades escolares como salidas del centro, excursiones u visitas pedagógicas.
>
> Por tal motivo, rechazo, por incompleto, el protocolo de asistencia remitido por la Conselleria de Sanidad y me reitero en la petición realizada en noviembre de 2014.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria 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:

Primero: la falta de respuesta expresa a los dos escritos de la autora de la queja de fechas 31/03/2014 y 8/05/2014.

Segundo: la prestación sanitaria en el medio escolar al hijo de la autora de la queja.

Respecto a la primera cuestión, de lo actuado no se desprendía que los escritos presentados por la autora de la queja en fecha 31/03/2014 y 8/05/2014 obtuvieran respuesta expresa por parte de la administración sanitaria.

En este punto, el artículo 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.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley

> el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

En relación a la segunda de las cuestiones (la prestación sanitaria en el medio escolar), la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de salud de la Comunitat Valenciana, en su disposición derogatoria única, entre otras, deroga la Ley 8/2008, de 20 de junio, de Derechos de Salud de niños y adolescentes.

No obstante, dentro del Título V, "Derechos y deberes en el ámbito de la salud", de la Ley 10/2014, recoge en su capítulo II los "Derechos del menor" (arts. 54 y siguientes).

El artículo 59 se refiere a la "salud escolar", concretamente el apartado 6 señala lo siguiente:

> Para que los menores escolarizados con problemas de salud que necesiten atención sanitaria puedan seguir su proceso escolar con la mayor normalidad posible, cada centro educativo se adscribirá al centro de salud más próximo, desde donde se garantizará, de acuerdo con la valoración de las necesidades, la atención sanitaria específica que sea necesaria.

A pesar de la derogación expresa de la Ley 8/2008, la misma disposición derogatoria única de la Ley 10/2014 mantiene la vigencia de las disposiciones dictadas en desarrollo de la Ley 8/2008, salvo aquellos preceptos que se opongan a lo establecido en la Ley 10/2014. En este sentido, consideramos vigente la Orden de la Conselleria de Sanidad

de 29 julio de 2009 por la que se desarrollan los derechos de salud de niños y adolescentes en el medio escolar.

De la citada Orden se desprendía lo siguiente:

- Que en el mes de septiembre de cada curso escolar el Director del Centro Educativo facilitará al Coordinador médico del Centro de Salud un listado del alumnado escolarizado afectado por enfermedades crónicas.

- La valoración de las necesidades de cuidados sanitarios del alumnado se realizará por la coordinación médica conjuntamente con la de enfermería.

- La coordinación médica conjuntamente con la coordinación de enfermería cumplimentarán el protocolo para la prestación, durante el horario escolar, de atención sanitaria específica a los alumnos escolarizados en centros educativos, públicos o concertados, de enseñanza obligatoria.

- Se facilitará una copia del protocolo al centro educativo para su conocimiento.

En la presente queja, el Centro de Salud San Miguel de Salinas realizó el protocolo para el curso escolar 2014/2015 para el hijo de la autora de la queja, siendo remitida una copia del mismo a la dirección del CEIP (...) en octubre de 2014.

La autora de la queja manifiesta su total desacuerdo con el referido Protocolo por entender que es "incompleto" y que:

> (...) no responde a las necesidades de atención sanitaria de mi hijo, que posibiliten una adecuada integración en el medio escolar. Me refiero en concreto a la atención de las clases de educación física, la permanencia en el comedor escolar y la asistencia con total normalidad a actividades escolares como salidas del centro, excursiones y visitas pedagógicas.

Determinar si el protocolo responde o no a las necesidades de atención sanitaria del hijo de la autora de la queja, así como determinar si el mismo es completo o no, son cuestiones de carácter científico-técnico que exceden de nuestras competencias. En este sentido, cúmpleme informarle que no corresponde al Síndic de Greuges el resolver este tipo de desacuerdos o discrepancias.

No obstante lo anterior, el artículo 43 de la Constitución Española, ubicado en su Título I, reconoce el derecho a la protección de la salud y establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Por otro lado, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1, determina que Los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud. De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar

la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de las salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

Con fundamento en las anteriores consideraciones sugerimos a la Administración Sanitaria:

Primero: que en situaciones como la analizada, arbitrasen las medidas necesarias para dar cumplimiento a los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992.

Segundo: que extremase al máximo la diligencia en el ámbito de la prestación sanitaria en el medio escolar, en pro de garantizar la asistencia sanitaria específica que sea necesaria a los/as niños/as y adolescentes mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo, así, con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica nos comunicó lo siguiente:

> Atendiendo a la Sugerencia que nos hace a raíz de la queja presentada por Doña (...) (Ref. Queja n° 1408008), en concreto sobre la obligación de resolver de la administración y su segunda sugerencia con relación a garantizar la asistencia sanitaria a niñas/os y adolescentes, le comunicamos la aceptación de las mismas.
>
> Conscientes de la necesidad de dar respuesta expresa a las peticiones que nos hace la ciudadanía, extremaremos las medidas para dar respuesta expresa a las mismas en los plazos legalmente establecidos por la normativa vigente.
>
> Respecto a la atención sanitaria a niños y niñas con problemas de salud y que requieran una especial vigilancia para facilitarle su integración escolar, le comunicamos nuestra intención de garantizar la aplicación de los protocolos establecidos, reevaluando su estado de salud en el momento de dar comienzo el nuevo curso escolar y estableciendo las necesidades de atención sanitarias que se identifiquen en ese momento.

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

9. Derecho de participación. Consejos de Salud de los Departamentos

El autor de la queja nº 1411374 sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) era miembro de pleno derecho del Consejo de Salud del Departamento Clínico La Malvarrosas de Valencia (...) en fecha 16/10/2014, solicitó de la Presidenta del Consejo que tenga a bien incluir en el Orden del Día de la próxima e inmediata convocatoria del Consejo de Salud del Departamento de nuestra circunscripción el siguiente punto: Resultados y evaluación de las encuentas de satisfacción obtenidas del Usuario del Departamento Hospital Clínico Malvarrosa (Ejercicios: 2012 y 2013) (...) en fecha 19/11/2014, se

> reunió el referido Consejo de Salud, no incluyendo en el "Orden del Día" la petición del promotor de la queja.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó en fecha 6/02/2015, entre otras cuestiones, lo siguiente

> (...) Atendiendo a su solicitud de información sobre la queja arriba referenciada, sobre la falta de inclusión en el Orden del Día de la próxima convocatoria del Consejo de Salud del Departamento Cínico-Malvarrosa, del punto "Resultados y evaluación de las encuestas de satisfacción obtenidas del usuario del Departamento de Salud Hospital Clínico-Malvarrosa, ejercicios 2012 y 2013", el citado departamento, nos comunica que:
>
> El análisis de los datos de las encuestas de satisfacción corresponde a la Conselleria de Sanidad, a la que se trasladan todas las encuestas realizadas.

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 fecha 26/02/2015.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

La Ley 14/1986, General de Sanidad, contemplaba la existencia de órganos consultivos a través de los cuales la comunidad ejerce su derecho a la información, a la consulta, a la negociación y a la participación en las decisiones sanitarias.

La Generalitat Valenciana, a través de dos normas con rango de Ley, también resaltó el papel de los Consejos de Salud a través del artículo 28 de la Ley de la Generalitat 1/2003, de 28 de enero, de Derechos e información al Paciente de la Comunidad Valenciana, señalaba respecto al derecho de participación que

> (...) a través de las organizaciones sociales, los ciudadanos pueden participar en las instituciones sanitarias, formando parte de los Consejos de Salud, de acuerdo a lo que la normativa vigente establece.

La Ley de la Generalitat 3/2003, de 6 de febrero, de Ordenación Sanitaria de la Comunitat Valenciana, señalaba entre sus principios rectores "la participación de la comunidad en la orientación y valoración de los servicios", añadiendo en su artículo 18 y siguientes la participación de los ciudadanos a través del Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana y de los establecidos en los departamentos de Salud.

Ambas leyes valencianas actualmente se encuentran derogadas por la Disposición Derogatoria Única de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana.

No obstante lo anterior, la Ley 10/2014, en su Art. 20, se refiere a la participación ciudadana en el Sistema Valenciano de Salud. Concretamente, su apartado segundo señala lo siguiente:

> El Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana es el órgano superior colegiado de carácter consultivo de participación ciudadana en el Sistema Valenciano de Salud. En cada uno de los Departamentos de Salud existe un Consejo de Salud del Departamento. La composición y funcionamiento del Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana y de los Consejos de Salud de Departamento se desarrollarán por Decreto.

En relación al Decreto de desarrollo, la Administración Sanitaria publicó en el DOCV nº 7483, de 11/03/2015, la "información pública del proyecto de Decreto del Consell por el que se regula el Consejo de Salud de la Comunitat Valenciana y los Consejos de Salud de los Departamentos de Salud" (el citado proyecto de Decreto se podía consultar en la página Web de la Conselleria de Sanidad).

De la anterior normativa y actuaciones se aprecia el interés del legislador valenciano en impulsar el derecho a la participación en los temas sanitarios a través de órganos específicos: los Consejos de Salud de los Departamentos.

No obstante lo anterior, respecto al funcionamiento de los Consejos de Salud y entrando en las convocatorias de las sesiones ordinarias a que se refiere el autor de la queja, el Reglamento de Funcionamiento Interno del Consejo de Salud del Departamento de Salud de Valencia-Clínico-Malvarrosa, señala en su artículo 12.2 lo siguiente:

> El Orden del Día de las sesiones ordinarias contendrá la aprobación del acta anterior, así como los temas que determine el Presidente o que hayan sido propuestos por los vocales del Consejo o directamente por la Conselleria.

En este sentido, de lo actuado en la presente queja se desprendía lo siguiente:

Primero: que el autor de la queja, en calidad de vocal del Consejo de Salud, solicitó el 16/10/2014 la inclusión de un tema en la próxima sesión ordinaria.

Segundo: que, en fecha 19/11/2014, se celebró sesión del Consejo, sin incluir en el Orden del Día la propuesta del autor de la queja. Desconocemos si en la referida sesión le dieron al interesado las explicaciones o razones de la no inclusión en el orden del día del tema por él propuesto.

Tercero: en su informe, la Administración entendía que el tema propuesto era competencia de la Conselleria de Sanidad y no del Consejo de Salud.

Eran varias las quejas que sobre el funcionamiento del Consejo de Salud del Departamento de Salud de Valencia-Clínico-Malvarrosa había presentado ante esta institución el interesado. Así, las quejas 1409550, 1409835, 1411374, 152948, 1507556, 1505977, 1506083, 1507267 y 1507803. Algunas de ellas se encontraban en fase de instrucción.

Concretamente, en las quejas 1409550 y 1409835 recomendamos a la Administración Sanitaria que:

> (...) en casos como el analizado, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa a las reclamaciones que presenten los ciudadanos/as dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Ambas resoluciones del Síndic de Greuges fueron aceptadas por la Administración Sanitaria, además de informarnos que se daba traslado de estas recomendaciones al referido Consejo de Salud. Todo ello, sin perjuicio de que al tratarse de órganos colegiados de carácter participativo no existe una dependencia orgánica ni funcional de la Conslleria de Sanidad.

A la vista de lo anterior, sin perjuicio de que contra las decisiones del Consejo y demás cuestiones que se susciten sobre el mismo podía el interesado dirigirse, en su caso, al órgano jurisdiccional competente por razón de la materia, consideramos que, en aras a impulsar el derecho a la participación de los ciudadanos en temas sanitarios, se traslade al Consejo de Salud del Departamento Valencia-Clínico-Malvarrosa nuestra sugerencia de que, en casos como el analizado, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa a los vocales del Consejo en los casos de no incluir en el orden del día de las sesiones sus peticiones o propuestas.

A la vista de lo anterior, sugerimos a la entonces Conselleria de Sanidad que garantizase el derecho de información y participación en las decisiones sanitarias a través de los Consejos de Salud de los Departamentos de Salud. A este respecto, le sugerimos que, en aras a impulsar el derecho de participación en temas sanitarios, dé traslado al Consejo de Salud del Departamento Clínico-Malvarrosa del deber de dar respuesta expresa a los vocales del Consejo en los casos de no incluir en el orden del día de las sesiones sus peticiones o propuestas.

La Administración Sanitaria nos comunicó lo siguiente:

> Atendiendo a la Sugerencia que nos hace a raíz de esta queja, en concreto "dé traslado al Consejo de Salud del Departamento Clínico-Malvarrosa del deber de dar respuesta expresa a los vocales del Consejo en los casos de no incluir en el orden del día de las sesiones sus peticiones o propuestas" le informamos que con esta misma fecha, trasladamos su Sugerencia al citado Consejo de Salud.

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras actuaciones.

10. Tratamientos de Reproducción Humana Asistida (TRHA).

Como indicábamos en Informes anuales anteriores, las cuestiones que aborda este epígrafe son varias: las demoras en los tratamientos de reproducción asistida, el limite de edad para someterse a estos tratamientos, la esterilidad secundaria y la situación de las parejas y matrimonios homoparentales y mujeres solas.

A este respecto, durante el año 2015 hemos tramitado y resuelto la queja nº 1503338, en la que su autora sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) desde el 27/03/2012, estaba en el Programa de Esterilidad del Hospital Lluys Alcanyís (tenía 38 años de edad) (...) hasta que mi marido empezó hacerse las pruebas fue el día 26/03/2013 y 7/05/2013 con el resultado de que tenía azoospermia y el síndrome de klineferter, y nos remitieron al Hospital La Fe hasta el día 27/05/2013 para ir a reproducción para hacer una muestra seminal a mi marido (...) comenzaron el tratamiento en el Hospital La Fe en septiembre de 2014. En este sentido, señala que empezamos el programa desde el día 27/03/2012 hasta que nos llamaron para empezar el tratamiento en septiembre de 2014 han pasado dos años y 6 meses (30 meses) (...) el 30/10/2014, cumplió los 40 años de edad (...) en fecha 15/12/2014, dirigió escrito al Servicio de Atención al Paciente del Hospital La Fe. En el momento de dirigirse a esta institución, no había obtenido respuesta expresa (...).

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos dio traslado de la respuesta facilitada a la interesada por el Hospital Universitario La Fe.

Del informe del Hospital Universitario La Fe (Servicio de Ginecología), de fecha 3/03/2015, destacamos lo siguiente:

> (...) Tras revisar atentamente su queja he de comentarle lo siguiente:
>
> La primera visita en nuestro centro fue el 27/5/2013.
>
> Tras analizar su historia clínica se puso en marcha el proceso de estudio de su pareja en colaboración con Unidad de Genética.
>
> Ese mismo día de la visita referida se le incluyó en lista de espera para realizar un ciclo de FIV, mientras se completaba el estudio, en un intento de agilizar el proceso.
>
> Nuestra lista de espera para la realización del primer ciclo de tratamiento, como se le informó, es de 18 meses, aproximadamente.
>
> El tratamiento de FIV se lo realizamos en septiembre de 2014, de forma que pudiéramos realizarlo antes que cumpliera 40 años, como nos marcan las directrices establecidas en Consellería (Julio 2012)
>
> Las instrucciones que entregamos a nuestras pacientes se refieren a nuestra lista de espera, no podemos hacernos responsables de los tiempos de estudio en los distintos centros que nos remiten pacientes. Sintiéndolo mucho no podemos realizar ningún otro tratamiento habiendo cumplido 40 años.
>
> A su vez, queda contestado su escrito que recibimos fechado 15 Diciembre 2014 (...).

Del contenido del informe, así como de la documentación remitida, dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 11/05/2015.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El límite de edad para someterse a Técnicas de Reproducción Humana Asistida (en adelante, TRHA), es una cuestión que ya ha sido objeto de estudio por esta Institución (así, con ocasión de la tramitación, entre otras, de las quejas nº 091148, nº 106289, nº 1101117, nº 1108238 y 1319116). En este sentido, como en otras ocasiones, expusimos a la Administración los argumentos siguientes:
El artículo 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 artículo 3.1 preceptúa que los medios y actuaciones del sistema sanitario estarán orientados a la promoción de la salud. Asimismo, el artículo 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 al principio de eficacia), con ocasión de la tramitación de la queja nº 042177, esa Administración 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 artículo 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.

Con los anteriores antecedentes, sugerimos a la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública 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.

La Administración Sanitaria nos comunicó lo siguiente:

(...) Atendiendo a la sugerencia que nos hace a raíz de la queja (...) sobre el acceso a los tratamientos de reproducción humana asistida, le comunicamos la aceptación de la misma, estando a lo dispuesto sobre la edad, en los términos establecidos en la Orden SSI/2065/2014, de 31 de octubre, por la que se modifican los anexos I, II y III del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización (...).

A la vista de lo anterior, procedimos al cierre del expediente de queja.

11. Infraestructuras sanitarias

En las quejas nº 1400330 y acumuladas, sus autores/as manifestaban lo siguiente:

(...) denuncian ante el Síndic de Greuges una serie de incumplimientos que la empresa Marina Salud S.A. ha venido realizando de forma reiterada en relación con los Pliegos de Condiciones Administrativas, el contrato de gestión de servicio públicos por concesión, la consiguiente modificación del contrato y el anteproyecto del mismo...", tales incumplimientos, según los promotores de la queja, eran sustancialmente los siguientes seis puntos:

Primero. "Libre elección": consideran que la mercantil no cumplía con el derecho de que la población protegida (población de la Marina Alta) haga uso de la red pública de hospitales de la Conselleria de Sanidad, en este sentido indican que:

Hay numerosos indicios de un bloqueo sistemático por parte de la Empresa Marina Salud del ejercicio de este derecho por parte de la ciudadanía de la Marina Alta. Dado que la derivación a otros departamentos de salud supone un gasto extra para la empresa que se evita a toda costa la derivación a centros de referencia de la Comunitat Valenciana donde el diagnóstico y tratamiento de determinadas patológicas es mucho más rápido y seguro.

Cuando el diagnóstico o tratamiento es imprescindible y no se puede prestar en las instalaciones de Marina Salud se buscan instalaciones privadas con bajo precio y se evita sistemáticamente enviar a la red pública valenciana que, aunque tiene una calidad contrastada, suele ser más cara. De esta forma, se está discriminando claramente a los ciudadanos y ciudadanas de la Marina Alta con respecto a la población de otros departamentos de salud, donde el procedimiento habitual es el contrario, es decir, derivar a los pacientes en primer lugar a centros de la red pública".

En este punto se referían a dos casos:

- Este comportamiento quedó constatado en junio de 2013 con la publicación de varios artículos sobre la derivación de pacientes oncológicos a la Clínica Benidorm para su tratamiento de radioterapia. En esta ocasión, quedó demostrado que la gerencia opta por el tratamiento más económico incluso en contra de los propios profesionales. A día de hoy, esta plataforma no tiene constancia que haya habido una auditoría externa ni de si se siguen enviando los pacientes a esta clínica, con lo que la población sigue preocupada por este hecho.

- La no derivación al Hospital de la Pedrera "(...) para enfermos crónicos, convalecientes paliativos y con daño cerebral ha sido y sigue siendo vulnerado por la empresa concesionaria, tal y como repetidamente ha denunciado esta Plataforma y como ha reconocido el propio Conselleria de Sanitat. A pesar de las declaraciones de diciembre de 2013, en el sentido de que ya no se iba a producir más esta discriminación a los habitantes de la Marina Alta, lo cierto es que desde la fecha de esas declaraciones solamente hay una persona derivada desde Marina Salud al Hospital de la Pedrera.

Solicitamos un seguimiento riguroso y una actuación más enérgica de la Conselleria de Sanitat y exigimos que la Dirección de Marina Salud informe a sus facultativos de la posibilidad de derivar pacientes al Hospital de la Pedrera, ya que hasta el momento no han informado de esta posibilidad.

Segundo. Asistencia programada preferente a pacientes pertenecientes a la población protegida (pacientes de la Marina Alta).

El Anteproyecto de explotación y Pliego de Prescripciones Técnicas, en su punto 2.3, establece que: la asistencia continua y programada a pacientes incluidos en el párrafo anterior (población no protegida) deberán ser expresamente aprobadas por el Comisionado de la Conselleria de Sanidad. En los casos de asistencia programada tendrán siempre preferencia los pacientes pertenecientes a la población protegida.

Este punto se vulnera sistemáticamente, tal y como queda constatado en los artículos que se adjuntan y en el protocolo de admisión de pacientes de la aseguradora DKV, compañía que posee un 65 % de acciones de Marina Salud SA. En dicho protocolo no aparece por ningún lado la figura del Comisionado, vulnerando claramente este artículo y vulnerando así claramente los derechos de los pacientes de la Marina Alta (población protegida) a tener una asistencia preferencial con respecto a otros pacientes. Este articulado tiene el propósito clarísimo de impedir prácticas abusivas por parte de la empresa concesionaria, ya que el sistema de cobro per cápita hace que el cobro de la población protegida esté asegurado, haya o no uso de los servicios sanitarios, mientras que cuando la población no protegida hace uso de los servicios genera una facturación extra que incrementa los beneficios de la empresa.

Tercero. Personal dependiente de la Conselleria.

El Anteproyecto de explotación y Pliego de Prescripciones Técnicas, en su punto 5.4, en relación con el artículo 17.9 del pliego de Cláusulas Administrativas, establece que: el personal dependiente de la Conselleria de Sanidad en el ámbito de la concesión pasará a tener dependencia funcional del equipo directivo de la concesión, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 5.6 del presente pliego con respecto a los horarios y situación laboral actual de los empleados.

La sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana, de 29 de enero de 2013, establece que la amortización de 161 plazas de interinos en el Departamento de Salud de Denia no se ajusta a derecho. Esta amortización de plazas la ejecutó la Conselleria de Sanidad a fecha 30 de junio de 2009 bajo presión de la empresa Marina Salud SA, ya que en ningún punto del Pliego de Prescripciones Técnicas, ni del Anteproyecto del contrato, ni del Contrato, ni del Pliego de Cláusulas Administrativas habla de

la amortización de dichas plazas, muy al contrario, habla de respeto a los horarios y situación laboral de los trabajadores. Es más, en la concesión a Ribera Salud, privatizada mediante el mismo modelo Alzira, y funcionando desde el año 1999, todavía existe personal interino dependiente de la Conselleria de Sanitat, sin que ello suponga ningún obstáculo para el funcionamiento de la empresa Ribera Salud.

El paso de la situación de interino a la situación de personal laboral supone una grave pérdida de derechos, entre los que se incluyen un aumento en la jornada anual que puede llegar hasta las 150 horas y una pérdida de poder adquisitivo en torno al 15%. Pero eso no es todo, a tenor del largo historial de multas de la Inspección de Trabajo por infracciones de la legislación laboral queda claro que tampoco cumple con el artículo 17.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas que establece: "El personal que incorpore el adjudicatario para ejecutar los servicios deberá poseer la titulación y cualificación adecuada al puesto de trabajo desempeñado y se compromete al cumplimiento de todas las disposiciones vigentes en materia laboral y social, pudiendo la Administración en cualquier momento solicitar la acreditación de estos extremos".

Cuarto. Retrasos en la ejecución.

El Anteproyecto de explotación y Pliego de Prescripciones Técnicas, en su punto 7, establece que: las obligaciones de cobertura de la asistencia sanitaria descritas en este pliego se iniciarán como máximo el 1 de enero de 2007. En esa misma fecha deberá entrar en funcionamiento el nuevo Hospital, de acuerdo con los términos estipulados en el presente pliego y en el de cláusulas administrativas y con las excepciones contenidas en el mismo.

El plazo para finalizar la adecuación del actual Hospital para su uso socio-sanitario será como máximo de doce meses, contados a partir de la puesta en funcionamiento del nuevo, sin perjuicio de que esta actuación pudiera comenzar antes de este momento.

Por su parte, el punto 20.1, del Pliego de Cláusulas Administrativas, establece: Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo de ejecución de las obras, la Administración podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades diarias en proporción de 0'12 por cada 601´01 del importe de la obra.

El Hospital de Denia comenzó a funcionar en enero de 2009 con un retraso de 24 meses sobre el plazo establecido. Dado que el Pliego de Condiciones se publicó en 2004, es decir con cinco años de anterioridad a su inauguración, y que desde el año anterior la Conselleria de Sanidad ya había prometido la construcción de un hospital nuevo en Denia, y que retrotrayéndonos aún más en el tiempo, en el año 2000 la Conselleria de Sanitad había prometido la ampliación del Hospital Marina Alta, para lo cual se hizo un anteproyecto y se llegaron a expropiar los terrenos, nos vamos a un horizonte temporal de una década en la cual, esperando ampliaciones y nuevos hospitales, no se hizo prácticamente ninguna inversión. Se dejó que el antiguo Hospital Marina Alta se fuese quedando cada vez más pequeño en un contexto de rápido aumento del turismo y de la construcción, por tanto de la población estable en la Marina Alta. Podemos decir sin temor a

equivocarnos que durante una década la población de la Marina Alta ha padecido la falta de previsión de los poderes públicos en cuanto a infraestructuras sanitarias, lo cual, sin lugar a dudas, hace más notorio el retraso de dos años en el comienzo de las actividades del Hospital de Denia. Por tanto, pensamos que la población de la Marina Alta tiene derecho a que se le den unas explicaciones claras con respecto a las gestiones que se hicieron en su momento en cuanto al gravísimo retraso de la empresa Marina Salud, si se cobró la multa que establece el pliego de condiciones y a qué concepto presupuestario se destinó dicho ingreso.

Quinto. Remodelación del Hospital Marina Alta para uso socio-sanitario.

El Pliego de Cláusulas Administrativas en su punto 2, Objeto del contrato, párrafo 7, dice: el concesionario se obliga a la construcción de un nuevo Hospital en Denia, adecuación del actual Hospital como Hospital socio-sanitario y la reforma del Centro de Especialidades, de acuerdo con las especificaciones funcionales y técnicas contenidas en el Anteproyecto de Explotación. Estas inversiones se recogían asimismo en la Cláusula sexta del contrato suscrito el 14 de marzo de 2005. Por su parte, la modificación del contrato, firmada el 17 de diciembre de 2008, dice: La Conselleria de Sanidad ha considerado más oportuno modificar el Plan de Inversiones, de tal forma que el importe inicialmente destinado a la reforma del actual Hospital de Denia para su conversión en Hospital socio-sanitario y la reforma del Centro de Especialidades se modifique y en su lugar se lleve a cabo la construcción de un Centro de Salud integrado en Denia, que se ubicará en las dependencias de Consultas Externas del Hospital de La Pedrera, una vez se abra al nuevo: un nuevo centro de Salud en Denia, que se instalará en el solar que ha ofrecido el ayuntamiento de Denia (se refiere al solar de la Av. Miguel Hernández) y por último la ampliación y conversión en Centro de Salud integrado del actual Centro de Salud de Calpe.

A fecha de hoy la construcción del nuevo centro de salud de Denia no ha empezado y la ampliación y conversión del centro de salud de Calpe tampoco, en lo que constituye un flagrante y evidente incumplimiento de contrato, sin que hasta la fecha la Conselleria de Sanidad haya dado ninguna explicación.

Sexto. Calidad de la asistencia sanitaria.

El Pliego de Cláusulas en su punto 2, Objeto del Contrato, establece que: El objeto contractual comprende la prestación de los servicios de asistencia sanitaria especializada, tanto hospitalaria como ambulatoria y de Atención Primaria, de acuerdo con el catálogo básico de servicios incluidos en El RD 63/1995, de 20 de enero, sobre ordenación de prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud, desarrollados por el Plan de Salud y cartera de servicios de Atención Primaria de la Conselleria de Sanidad.

Además, en el punto 17.1 Obligaciones generales del contratista, establece que debe:
- Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones establecidas en este pliego y el Pliego de Prescripciones Técnicas y Anteproyecto de Explotación.

- Prestar el servicio ajustando los niveles de calidad y demora a los criterios de la Conselleria de Sanidad para todos los centros sanitarios públicos de la Comunitat Valenciana.

Por su parte, el Anteproyecto de Explotación, en su punto 8.1, dice: La Conselleria de Sanitat, a través de los órganos y mecanismos que se determinan en este documento, será responsable de controlar y garantizar la adecuada prestación sanitaria y calidad asistencia.

En el Departamento de Salud de Denia la calidad de la prestación sanitaria ha bajado de forma alarmante desde que la empresa Marina Salud S.A se hizo responsable de la gestión en enero de 2009. Además de reducir servicios básicos como la eliminación de la Unidad de Salud Mental Infantil, denunciada por el mismo Síndic de Greuges, supresión de servicios de guardias en centros de salud, cierre de camas hospitalarias mientras las urgencias están saturadas, limitación de la Unidad de Hospitalización a Domicilio a una parte del Departamento Sanitario, reducción del número de especialidades en el CSI en comparación con el antiguo ambulatorio, etc, la prestación de los servicios sanitarios se ha visto gravísimamente afectada debido a varios factores, como el estilo de gestión autoritario y hospitalocéntrico, y la priorización absoluta de los criterios economicistas por encima de los clínicos, pero muy especialmente debido a la crónica y persistente falta de personal sanitario. La plantilla estructural, especialmente en la Atención Primaria, ha sido reducida. Además, el personal sanitario, ya escaso en condiciones normales, nunca es sustituido cuando falta por motivo de baja médica, vacaciones o formación. La ausencia de una verdadera vocación de servicio a la ciudadanía queda patente en la cantidad de citas que se desprogramen a última hora por no encontrarse el facultativo o personal de enfermería, la lista de espera para el médico de cabecera supera en muchas ocasiones los 7 días, llegando frecuentemente a los 15 días en el Centro de Salud de Ondara. Durante el periodo estival, en el cual se contrataron a 35 trabajadores para sustituir las vacaciones de una plantilla que ronda los mil trabajadores, el caos, la desorganización y la desatención fueron la tónica habitual. Antes de que Marina Salud se hiciera cargo de la gestión durante el periodo estiva, debido a la masiva afluencia de turistas, se contrataba un 120% de la plantilla estructural, lo cual suponía que los estándares de calidad se podían mantener a pesar del aluvión de usuarios. Hoy en día la atención sanitaria se ha convertido en la peor propaganda para el turismo para la Marina Alta, causando un grave perjuicio no solo a los posibles pacientes, sino también a todo el entramado empresarial y de trabajadores que se dedica a la industria turística. La falta de personal obliga a suspender todo aquello que no sea absolutamente imprescindible y urgente, de manera que los programas de prevención y promoción de la salud quedan suspendidos en los Centros de Salud durante 3, 4 y en ocasiones hasta 5 meses al año, retrotrayendo el tipo de actividad de estos centros a los ambulatorios de los años 70, antes de que la reforma de la atención primaria pusiera el paciente en el centro de la atención sanitaria.

Por otro lado hay evidencias de que el personal laboral es presionado para obtener hojas de agradecimiento de los pacientes y para evitar las hojas de reclamaciones. El sistema de quejas, sugerencias y agradecimientos está regulado por la Orden de 27de septiembre de 2007. El artículo 6.2 dice: “Los pacientes presentarán sus quejas, sugerencias y agradecimientos por escrito, en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP), en el Registro General de la Conselleria de Sanidad, en los Registros de los

servicios territoriales o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común."

En el Hospital de Denia, a pesar de que existe un SAIP tal y como establece la normativa vigente, la empresa ha establecido urnas transparentes en todos los servicios y modelos propios de quejas y agradecimientos para que los pacientes puedan expresarse. Esta forma de actuar crea confusión entre los usuarios, ya que piensan que están poniendo una queja o agradecimiento oficial cuando no es así. El contenido de dichas urnas lo controla personal de la empresa, no personal del SAIP, y esa información es la que utiliza la empresa para dar a conocer estadísticas de satisfacción. Estas estadísticas, por supuesto, no están sujetas a ningún tipo de control o auditoría externa, por lo que en ningún momento cuentan con validez alguna. La Conselleria de Sanitat debería ser más enérgica y centralizar todas las quejas, sugerencias y agradecimientos en el SAIP, única instancia establecida por la normativa vigente y que cuenta con los adecuados controles de calidad propios de una sociedad democrática.

La muestra más evidente del descontento de la población es que "el problema sanitario" de la comarca ha centrado gran parte de la agenda política y de los medios de comunicación de los últimos años. La campaña de recogida de firmas para pedir la rescisión del contrato a Marina Salud, lanzada por la Plataforma para la defensa de la Sanidad Pública de la Marina Alta en junio de 2013, tuvo una acogida impresionante entre la ciudadanía, cosechó miles de firmas en calles, en mercadillos y a las puertas de los centros sanitarios, recogiendo el sentir popular de indignación y rechazo ante la situación sanitaria. Además, muchas corporaciones locales, haciéndose eco del malestar ciudadano, han aprobado mociones solicitando a la Conselleria de Sanitat la rescisión del contrato. Entre muchos otros, los ayuntamientos de Dénia, Xàbia, Benissa y Pego han aprobado esta moción. En su conjunto, los ayuntamientos que han aprobado esta moción representan casi al 70% de la población de la Marina Alta, prueba más que suficiente de que el rechazo a la empresa Marina Salud es prácticamente total.

Finalizaban el escrito de queja señalando que:

Esta denuncia pretende resumir, en seis puntos, los múltiples incumplimientos del contrato que esta plataforma ha podido reunir. En modo alguno es un reflejo fiel del estado de indignación, frustración e impotencia que la población de la Marina Alta, los profesionales sanitarios y las corporaciones locales sienten ante la gestión de un derecho básico reconocido por el artículo 43 de la Constitución Española. Creemos firmemente que no se está protegiendo el derecho a la salud, por lo que instamos al Síndic a que realice las investigaciones y gestiones pertinentes para recuperar este derecho de forma efectiva mediante la reversión de esta comarca al sistema de sanidad público.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Asistencia Sanitaria, nos comunicó en fecha 20/03/2014, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) Punto primero.- "Libre elección".

No existe un bloqueo sistemático por parte de la empresa a la hora de derivar pacientes por libre elección, ya que estas son autorizadas por este Comisionado, sin ningún tipo de restricción.

El remitir pacientes a hospitales privados como la Clínica Benidorm, no es ninguna novedad ya que en el pasado también se derivaban pacientes a este centro para diversas intervenciones y es un centro debidamente contrastado con calificaciones AENOR e ISO 9001. Sobre esta queja de tratamiento de radioterapia en la mencionada clínica, confirmamos que existe autorización administrativa, suscrita por la Dirección General de Evaluación, Calidad y Atención al Paciente de la Conselleria de Sanidad, mediante resolución del 9 de julio de 2012, previo informe preceptivo de los servicio de Inspección sanitaria de Farmacia, para la apertura del Servicio de Oncología y Radioterapia.

Por lo que respecta a las derivaciones de pacientes crónicos al HACLE La Pedrera, es un tema solucionado desde el pasado mes de enero de 2014, derivándose desde entonces la totalidad de enfermos de esta patología al citado HACLE, siguiendo instrucciones de la Dirección General de Asistencia Sanitaria de la Conselleria de Sanidad.

Punto segundo.- Asistencia programada preferente a pacientes pertenecientes a la población protegida.

La totalidad de pacientes que no son cápita, con excepción de las urgencias, son previa e ineludiblemente autorizados por este Comisionado. Al tener todos los servicios asistenciales una demora por bajo de la media de la Conselleria, no hay inconveniente en su autorización y son atendidos cuando se autorizan, siguiendo el mismo protocolo que el resto de los pacientes del Departamento, sin ninguna preferencia.

Punto tercero.- Personal dependiente de la Conselleria.

Lo referente a la sentencia del TSJ sobre la amortización de 161 plazas, ésta no es firme y se encuentra recurrida ante el Tribunal Supremo. Respecto al personal interino que dependía de la Conselleria en el momento de iniciarse la concesión en febrero de 2009, y cuyas plazas se amortizaron, pasaron voluntariamente a firmar sus contratos con la concesionaria (unos pocos no quisieron). La concesionaria, previo pacto con el Director General de Recursos Humanos, mantuvo los salarios que cobraban, incluido los trienios que los perciben como complemento personal. Las horas efectivas de trabajo sí aumentaron en cumplimiento del convenio colectivo de la sanidad privada.

Se da la circunstancia de que los recortes salariales que ha sufrido el personal estatutario en los últimos años, no han tenido repercusión en el personal laboral que suscribió contrato con Marina Salud SA, que lo han mantenido invariable.

Punto cuarto.- Retrasos en la ejecución.

El principal retraso se debió a la cesión de los terrenos por parte del Ayuntamiento de Dénia.

Punto quinto.- Remodelación del Hospital Marina Alta para uso socio-sanitario.

Sobre esta remodelación y la construcción del nuevo Centro de Salud de Dénia, se aprobó una modificación contractual, suscrita el 17 de diciembre de 2008. Según informes municipales, conocemos que el nuevo Centro de Salud de Dénia no se hizo porque los terrenos cedidos tienen problemas de ruinas arqueológicas.

Respecto a las inversiones, se están realizando las gestiones pertinentes la Conselleria de Sanidad y Marina Salud para modificar el Plan Plurianual de inversiones de los próximos años de contrato con la concesión y poder ejecutar las inversiones previstas según las necesidades asistenciales.

Punto sexto.- Calidad de la asistencia sanitaria.

Respecto a la calidad de la asistencia sanitaria no ha empeorado ya que, en primer lugar y por lo que respecta a la construcción de un nuevo Hospital, éste se realizó según el Anteproyecto presentado, siendo un Hospital moderno, amplio, funcional, de habitaciones individuales, perfectamente señalizado, de imagen atractiva y que ha merecido premios internacionales por su diseño. Dispone de equipos de alta tecnología sanitaria tanto en diagnóstico por imagen como en laboratorio, lo que ha permitido que pruebas con alto nivel de complejidad se realicen en sus instalaciones, evitando que los pacientes tengan que desplazarse a otros Departamentos de Salud.

Además de ello, se ha incorporado a la cartera de servicios especialidades como la Neurocirugía, la Cirugía Torácica, la Cirugía Maxilofacial, Cirugía Artroscópica de cadera, la Cirugía Plástica y Reconstructiva, además de todas las técnicas de la Cirugía Vascular, la embolización arterial para tratar adenomas prostéticos o la utilización del láser para litiasis en la vía urinaria y la Urodinamia, en Urología. Y en Atención Primaria se han mantenido la cartera de servicios en Medicina Familiar y Comunitaria, Pediatría, Enfermería, Fisioterapia, Matronas, Odontopedriatría y Trabajo Social. En los CSI de Jávea, Dénia I y II y Calpe, se han reorganizado los servicios asistenciales y se están pasando, junto a la Atención Primaria, consultas de las especialidades de Dermatología, Ginecología, Medicina Interna, Odontología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Radiología, Salud Mental, Salud Sexual y Reproductiva, Unidad del Aparato Locomotor y Unidad de Conductas Adictivas, lo que evita desplazamientos innecesarios de los pacientes al Hospital, ya que son los facultativos los que se desplazan a los CSI. Actualmente, todas las Zonas Básicas de Salud del Departamento cuentan con sus respectivos Puntos de Atención Continuada.

Sobre el cierre de camas hospitalarias, la concesionaria tiene actualmente las camas no ocupadas agrupadas en una misma planta, en lugar de tenerlas dispersas entre las habitaciones ocupadas, es un modelo organizativo dinámico y flexible, el cual no afecta en absoluto a la plantilla estructural y a sus horarios laborales del personal.

Sobre la limitación de la Unidad de Hospitalización a domicilio, debemos considerar que no es rentable desplazar al equipo a municipios distantes una hora del Hospital de Dénia, como en los pueblos que forman el municipio de La Vall de Laguar, cuyo consultorio tiene asignado un Médico y una

Enfermera de EAP, personal estatutario de plantilla y con suficientes conocimientos sanitarios y técnicos para este cometido.
La reducción del número de especialidades del CSI, en comparación con el antiguo ambulatorio, es entendible ya que la escasa distancia al Hospital y la mayor disponibilidad de medios para la realización de pruebas, hace más factible que los facultativos especialistas pasen sus consultas en el Hospital de Dénia.

La afirmación de que el personal sanitario nunca es sustituido no es cierta, ya que la empresa tiene la obligación de garantizar la disponibilidad de los recursos asistenciales necesarios para la prestación de la asistencia requerida a los ciudadanos y así lo realiza de forma permanente, planificando la oferta de servicios a las necesidades de la población y resolviendo las incidencias no previstas en la reducción de los recursos estructurales disponibles para la asistencia.

Sobre que el personal es presionado para obtener hojas de agradecimiento de los pacientes y para evitar las hojas de reclamaciones, tampoco es cierto y es fácilmente comprobable con el gran número de reclamaciones presentadas en los últimos años, muy superiores a la media de la Comunitat Valenciana. En cuanto a las urnas transparentes en todos los servicios para depositar las quejas y agradecimientos de los usuarios, es cierto y los documentos que se insertan en ellas lo son en modelo oficial que una vez recogidos son entregadas al SAIP, quien los registra y gestiona, remitiéndolos a los servicios centrales de la Conselleria para su custodia.

Finalmente, sobre el descontento de la población, es interpretable, pues ante las múltiples quejas que alegan los demandantes, la empresa alega un elevado grado de satisfacción de la población atendida y haber alcanzado un alto nivel de calidad. La Conselleria de Sanidad, y no la concesionaria Marina Salud, diseña, realiza, recoge y analiza en los 24 Departamento de Salud las encuestas de satisfacción anuales para valorar la percepción de pacientes y familiares sobre la calidad de la asistencia sanitaria que se les presta y según los datos oficiales de la Conselleria de Sanidad respecto a estas Encuestas de Satisfacción del ejercicio 2012, tramitados a través del SAIP, un 91,51 % de encuestados opina que la atención recibida en el Hospital de Dénia ha sido mejor o mucho mejor de lo que esperaba, un 96,85 % está satisfecho sobre el tratamiento/intervención realizada y la satisfacción general de los atenciones sanitarias recibidas alcanza el 90,97 %. Además de haber sido reconocido con múltiples premios, nominaciones y distinciones, entre los que merecen destacarse la Certificación ISO 9001, que se caracteriza por la orientación al usuario, la gestión integrada de los procesos, la mejora continuada o la medición de la satisfacción al paciente, o el premio de Innovación en e-Salud del SIMO Network, el premio DINTEL 2012, el premio a la "Excelencia en Innovación Tecnológica" y el premio nacional de Informática y Salud 2012".

Del contenido del informe dimos traslado a los/as autores/as de las quejas al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones, como así hicieron.

En este sentido, destacamos las alegaciones formuladas por los/as interesados/as:

a) En fecha 8/05/2014, en las que manifestaban que algunos puntos planteados en la queja inicial no habían sido contestados en el informe remitido por esa Administración (le dábamos traslado de forma íntegra del referido escrito de alegaciones) y

b) En fecha 1/06/2014, en la que nos indicaban que por Sentencia de Tribunal Supremo de la sala de lo contencioso administrativo (sección séptima), de 29/04/2014, en relación a la modificación de plantilla y amortización de plazas, no se admitió el recurso de casación interpuesto por la Administración "(...) con lo que se da la razón al sindicato que interpuesto la demanda y, por lo tanto, la tesis de la Plataforma".

A la vista de los escritos de alegaciones de los autores de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, solicitamos de la Conselleria de Sanidad que nos ampliase el contenido de su primer informe.

La Dirección General de Asistencia Sanitaria nos remitió informe en fecha 4/02/2015 en el que nos indicaba lo siguiente:

1. DERECHO A USO DE LA RED SANITARIA PÚBLICA

El punto 2.3 del anteproyecto de explotación y pliego de prescripciones técnicas particulares para la contratación de la gestión de servicios públicos por concesión de la asistencia sanitaria integral en el Departamento de Salud de Dénia, establece bajo el título "Libre elección", que la población protegida tendrá derecho a hacer uso de la red pública de hospitales de la Conselleria de Sanidad, y en caso de urgencia, tanto en dicha comunidad como en el resto de la red de hospitales públicos de todo el territorio nacional. El procedimiento para ejercer la libre elección de facultativo especialista se encuentra regulada en el Decreto 37/2006, de 24 de marzo, del Consell de la Generalitat y por parte del Comisionado de la Conselleria de Sanidad en el Departamento de Salud de Dénia se autorizan sin ningún tipo de restricción.

Sobre el derecho a una segunda opinión médica en el ámbito del Sistema Sanitario Público Valenciano, regulado por el Decreto 86/2009, de 19 de junio, del Consell, tampoco existe por parte del Comisionado de la Conselleria de Sanidad, ningún tipo de restricción en la tramitación de las solicitudes de los pacientes o sus representantes legales.

En cuanto a la afirmación de que existe "el bloqueo o la imposibilidad cierta que tienen los facultativos para derivar pacientes a centros de referencia (de) motu propio", debemos ajustarnos a lo establecido en los Decretos anteriormente citados a los procedimientos en ellos regulados, no existiendo ninguna otra restricción que lo allí decretado.

Respecto a la remisión de pacientes a la Clínica Benidorm, entendemos que quedó contestado en nuestro anterior informe.

Por lo que respecta a la posibilidad de elección por parte de los pacientes para ser tratados de pruebas complementarias en la Clínica Benidorm o el Hospital de Alzira, esto obedece a criterios de disponibilidad, necesidades del paciente, pautas y protocolos establecidos por el Servicio de Admisión del Hospital de Dénia y los referidos Centros asistenciales.

Sobre la derivación de pacientes crónicos al HACLE La Pedrera, entendemos que el problema quedó solucionado el mes de enero de 2014, derivándose desde entonces la totalidad de enfermos cuya situación clínica requiere los cuidados asistenciales del HACLE.

2. ASISTENCIA PROGRAMADA PREFERENTE A PACIENTES DE POBLACIÓN PROTEGIDA

El anteproyecto de explotación, anteriormente referido, establece en su 2, como población protegida, es decir la población a la que van básicamente dirigidos los servicios públicos objeto del contrato, la compuesta por las personas que tengan en cada momento asignado médico de Atención Primaria dentro del ámbito territorial del contrato, incluidas a estos efectos las que comiencen a recibir la asistencia sin tener asignado dicho médico pero se les asigne en los siete días naturales siguientes, siempre de conformidad con la normativa del SIP.

El resto de pacientes, procedentes de otros Departamento de Salud de la Comunitat Valenciana, del resto del estado español o ciudadanos extranjeros, que no son cápita, tienen las restricciones establecidas en el citado anteproyecto y para ser atendidos, por asistencia continuada y por asistencia programada (con excepción de las urgencias), precisan de autorización expresa por parte del Comisionado de la Conselleria de Sanidad, para las consultas en los servicios asistenciales y especialidades médicas, cuya demora está por debajo de la media del resto de Hospitales públicos de la Comunitat Valenciana, en las que se sigue el mismo protocolo que al resto de los pacientes del Departamento, sin ninguna preferencia.

Respecto a los pacientes privados, por parte del Comisionado de la Conselleria de Sanidad no se ha autorizado ninguna asistencia durante el periodo comprendido entre los años 2009 y 2013.

3. PERSONAL DEPENDIENTE DE LA CONSELLERIA.

Respecto a la Sentencia nº. 62/2013, de 29 de enero de 2013, de la Sección 2ª, de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana, cuyo recurso de casación presentado por la Abogacía de la Generalitat, no admitido por el Tribunal Supremo, debemos destacar que se refiere a la amortización de varias plazas de los Centros de Salud y Consultorios de Atención Primaria del Departamento de Salud de Dénia (Fundamento de Derecho, primero), que la amortización de las plazas afecta a las condiciones de trabajo, y por tanto debe ser objeto de la preceptiva negociación y que contrariamente a lo peticionado por el Sindicato actor haya que proceder a ordenar "la provisión de las plazas amortizadas por el procedimiento reglamentario oportuno", por último, no es función del tribunal sentenciador el ordenar el reingreso de las plazas amortizadas (Fundamento de Derecho, tercero).

Del citado fallo del Tribunal Superior de Justicia entendemos que, aunque la sentencia sea firme, no ordena el inmediato reingreso a su puesto de trabajo del personal cuyas plazas fueron amortizadas, sino que procede la subsanación de diversos defectos del procedimiento aplicado y esto debe realizarse a través de los cauces reglamentariamente establecidos, es decir, mediante la negociación colectiva a través de la Mesa Sectorial de Sanidad.

Estamos, por tanto, a la espera de la oportuna resolución que traslade los acuerdos alcanzados en la citada Mesa Sectorial.

Respecto a las condiciones laborales del personal de Marina Salud, debemos reseñar que el 1 de enero de 2014 entró en vigor el convenio colectivo de empresa, suscrito entre Marina Salud, SA, empresa concesionaria del servicio público de salud en el Departamento de Salud de Dénia, y los sindicatos CEMSATSE, CCOO, CSIF, INTERSINDICAL SALUT, UGT y USAE (el único sindicato con representación en el Comité de empresa que no lo suscribió fue SIMAP), el cual estará vigente para las anualidades 2014-2015.

Las condiciones que tuvieron en cuenta en las negociaciones entre la empresa y los sindicatos firmantes para suscribir el actual convenio colectivo, no fue solo la información contable facilitada por la empresa, sino también:

- La progresiva transformación de plazas de personal estatutario en plazas de personal contratado en régimen laboral.
- La disminución de la población protegida, debido a la crisis económica y a la aplicación del Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones.
- La estabilidad en el empleo con un compromiso de la empresa de mantener un 85% de la plantilla con contrato indefinido.
- El aumento de horas de trabajo efectivo del personal estatutario, en aplicación de la nueva normativa sobre permisos y vacaciones reguladas por el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, y la modificación del pago en los procesos de Incapacidad Temporal, establecidos en el decreto Ley 6/2012, de 28 de septiembre, del Consell.
- El modelo dinámico y flexible de las camas no ocupadas que permite redimensionar la plantilla del personal de hospitalización, según ocupación diaria de las habitaciones, sin tener que asignar personal a las camas no ocupadas.
- El modelo de atención departamental que permite la utilización de los profesionales que no están ubicados en un único centro, sino que se pueden desplazar por todos ellos, inclusive en determinadas especialidades.
- Mejoras sociales respecto a la paternidad, lactancia y conciliación familiar, así como un compromiso contra el acoso sexual y laboral.
- Las mejoras salariales que se traducen en el pago de una prima a cada trabajador que firmara el convenio, en una ayuda-guardería de 50 euros mensuales y en una subida salarial del 2% para el ejercicio 2015.
- Finalmente se establecían las bases para la constitución en 2015 de la Comisión Reguladora de la Carrera Profesional para el personal laboral.

4 y 5.- RETRASOS EN LA EJECUCIÓN - REMODELACION DEL HOSPITAL
MARINA ALTA PARA USO SOCIOSANITARIO

Tanto en el Pliego como en el contrato suscrito entre la Generalitat Valenciana y la concesionaria Marina Salud SA, se preveía la obligación del concesionario de presentar un Plan de Inversiones durante la vigencia de la concesión y con cargo al mismo la realización de las siguientes obras:

- La construcción de un nuevo Hospital de la Marina Alta y su equipamiento.

- La adecuación del actual Hospital de Denia como Hospital Socio-Sanitario, una vez sea construido el nuevo Hospital.

- La reforma del Centro de Especialidades de Dénia.

- La redacción de los proyectos técnicos y de dirección de obras.

- Otras inversiones que pueda proponer el concesionario con cargo a su Plan
de Inversiones que sean aprobadas por la Conselleria de Sanidad.

No obstante, ejerciendo la potestad ius variandi inherente a la Administración Pública, la Conselleria de Sanidad decidió modificar el contrato inicial, dando un nuevo contenido al Plan de Inversiones por razones de ordenación y racionalización de las infraestructuras sanitarias existentes en el Departamento de Salud de Denia.

Una de las razones que motivó este cambio fue que el edificio donde se ubicaba el Centro de Especialidades de Dénia (en la Calle Marqués de Campo) se declaró en ruinas, circunstancia no previsible en el momento de la firma del contrato y, debido a las dificultades que implicaría su reconstrucción, la Administración Pública consideró más oportuna la construcción de un Centro de Salud Integrado y un nuevo Centro de Salud en Denia.

De forma que el importe inicialmente destinado a la reforma del Hospital Marina Alta para su conversión en Hospital Socio-Sanitario y la reforma del Centro de Especialidades de Denia se modificó y en su lugar se debían llevar a cabo las siguientes obras:

- La construcción de un Centro de Salud Integrado en Denia, que se ubicaría en las dependencias de Consultas Externas del Hospital de la Pedrera, una vez se abriera el nuevo Hospital de Denia.
- La construcción de un nuevo Centro de Salud en Denia, que se instalaría en el solar que había ofrecido el Ayuntamiento de Denia.
- La ampliación y conversión en Centro de Salud de Calpe en Centro Sanitario
Integrado.

La cláusula Sexta del contrato quedó modificada por Resolución de la Jefa del Área de Infraestructura y Mantenimiento de la Conselleria de Sanidad de fecha 18 de diciembre de 2008 y, en su cumplimiento, Marina Salud SA ha ejecutado además del Hospital de Agudos, la construcción de un Centro de Salud Integrado en Dénia, que se ubica en las dependencias de Consultas Externas del HACLE de la Pedrera y la conversión en Centro de Salud Integrado del Centro de Salud de Calpe.

En cuanto al segundo Centro de Salud de Dénia, ante la falta de viabilidad del terreno propuesto por el Ayuntamiento de Dénia, al encontrarse en él ruinas arqueológicas, se llegó a la consideración de permutar esta infraestructura por otra más adecuada, sin que hasta el momento se haya tomado la correspondiente decisión administrativa.

Respecto a las posibles penalidades o responsabilidades a exigir a la empresa concesionaria del servicio público de salud sobre el retraso en la ejecución de las obras o del inicio de la concesión, entendemos que estos nunca han sido imputables a la empresa y que siempre han estado consensuados con los responsables de la Conselleria de Sanidad.

6.- CALIDAD DE LA ASISTENCIA SANITARIA

Respecto a las alegaciones planteadas sobre la calidad de la asistencia sanitaria en el Departamento de Salud de Denia, queremos hacer las siguientes consideraciones:
Reducción de la plantilla estructural.

La empresa concesionaria del servicio público de salud, Marina Salud SA, como responsable de la gestión de la asistencia sanitaria del Departamento de Salud de Denia, tiene la obligación de garantizar la disponibilidad de los recursos asistenciales necesarios para la prestación de la asistencia requerida a los ciudadanos de la comarca de la Marina Alta. Así lo realiza de forma permanente, planificando la oferta de servicios a las necesidades de la población y resolviendo las incidencias no previstas, con la adecuación de los recursos estructurales disponibles orientándolos a la asistencia sanitaria.

Los recursos humanos del Departamento de Salud, englobando al personal estatutario, laboral y sus sustituciones alcanzó a treinta y uno de diciembre de 2013 la cifra de 1188 trabajadores, lo que supuso una reducción de 40 trabajadores respecto a la misma fecha del año anterior 2012 (-3,26%). Este decrecimiento de los recursos humanos gestionados por la empresa concesionaria, se debieron principalmente a:

- La transformación de plazas de personal estatutario en laboral. Desde el inicio de la concesión se ha producido una progresiva transformación de plazas de personal estatutario, debido a jubilaciones, traslados, comisiones de servicios, sentencias judiciales o cualesquiera otras situaciones administrativas en plazas de personal contratado en régimen laboral y regulados mediante convenio colectivo, con un número mayor de horas de trabajo efectivo anual que el estatutario, lo que permitió a la empresa disminuir las contrataciones.
- La disminución de la población protegida. Debido a la crisis económica y a la aplicación del Real Decreto Ley 16/2012, de 20 de abril, de medidas urgentes para garantizar la sostenibilidad del Sistema Nacional de Salud y mejorar la calidad y seguridad de sus prestaciones, y al estar la comarca de la Marina Alta en una zona turística con gran influencia estacional, se ha reducido considerablemente la población protegida y por tanto la cápita, lo que ha llevado a la empresa a efectuar una reestructuración de los cupos médicos en Atención Primaria con la consiguiente reducción de personal y a una disminución del personal destinado a la atención continuada.
- Aumento de horas de trabajo efectivo del personal estatutario. La aplicación de la nueva normativa sobre permisos y vacaciones, reguladas por el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, y la modificación del pago en los procesos de Incapacidad Temporal, establecidos en el Decreto Ley 6/2012, de 28 de septiembre del Consell, han supuesto para el personal estatutario un considerable aumento de las horas anuales efectivas de trabajo, lo que ha dado como resultado una disminución sustancial de las sustituciones del citado personal.

- Modelo dinámico y flexible de las camas no ocupadas. La concesionaria tiene actualmente las camas no ocupadas agrupadas en una misma planta, en lugar de tenerlas dispersas entre las habitaciones ocupadas. Es un modelo organizativo dinámico y flexible, que permite redimensionar la plantilla de personal de hospitalización, según la ocupación diaria de las habitaciones, sin tener que asignar personal a las camas no ocupadas.
- Modelo de atención departamental. La utilización de profesionales que no están ubicados en un único centro, sino que se pueden desplazar por todos ellos, inclusive determinadas especialidades, ha permitido pasar de una estructura funcional vertical que se utilizaba en modelos de gestión anteriores, a una estructura horizontal en la que el trabajo en equipo potencia las sinergias. La movilidad de estos profesionales ha permitido una mejor asignación de los recursos.

Esta ponderación y redistribución del personal se ha alcanzado sin una disminución de la actividad asistencial y con la incorporación a la cartera de servicios de especialidades como la Neurocirugía, la Cirugía Torácica, la Cirugía Maxilofacial, la Cirugía Artroscópica de cadera, la Cirugía Plástica y Reconstructiva, además de todas las técnicas de la Cirugía Vascular, la embolización arterial para tratar adenomas prostáticos o la utilización del láser para litiasis en la vía urinaria y la Urodinamia, en Urología. En Atención Primaria se ha mantenido la cartera de servicios en Medicina Familiar y Comunitaria, Pediatría, Enfermería, Fisioterapia, Matronas, Odontopedriatría y Trabajo Social. Cabe mencionar que actualmente, todas las Zonas Básicas de Salud del Departamento cuentan con sus respectivos Puntos de Atención Continuada.

Es destacable que el convenio colectivo suscrito entre Marina Salud con los sindicatos CEMSATSE, CCOO, CSIF, INTERSINDICAL SALUT, UGT y USAE que estará vigente hasta finales de 2015, contempla un aumento salarial del 2% para 2015, mejoras sociales respecto a la paternidad, lactancia y conciliación de la vida familiar, así como el compromiso contra el acoso sexual y laboral, y, el acuerdo de mantener un 85% de plantilla con contrato indefinido, lo cual aporta seguridad y estabilidad laboral a sus trabajadores en un momento de gran incertidumbre económica.

Se debe señalar que la empresa que gestiona la sanidad en la comarca siempre ha garantizado el acceso en igualdad de condiciones al empleo y la formación de toda su plantilla, de la que el 10% son mujeres, obteniendo en 2012 el sello "Fent Empresa. Iguals en Oportunitats" otorgado por la Conselleria de Bienestar Social.

Unidad de salud mental infantil

El Departamento de Salud de Dénia cuenta actualmente con una ubicación específica en el bloque de consultas externas del Hospital de Dénia para la asistencia a la población infanto-juvenil en materia de salud mental, separada físicamente de la atención a los adultos. Además, cuenta con agendas ambulatorias específicas, pero no con profesionales sanitarios que únicamente atiendan a niños y adolescentes. Los tres psicólogos del Departamento dedican una tarde a la semana a la asistencia de pacientes de este grupo de edad. Asimismo, un psiquiatra del Departamento dedica una tarde a esta labor.

Dentro del Plan Estratégico de Salud Mental 2014-2020, actualmente en curso, el proyecto de creación de una Unidad de Salud Mental Infantil y

Adolescente (USMIA) en el Departamento de Salud de Dénia, con identidad institucional y estructural propia, será la culminación de un aumento progresivo de mejoras asistenciales en la atención de la población infantoadolescente.

Cierre de los puntos de atención continuada en cuatro ZBS.

Desde el domingo 15 de diciembre de 2013, el número de puntos de atención continuada, así como su horario de funcionamiento en el Departamento de Salud de Denia, volvió a la situación previa de julio de 2013, reabriéndose los Puntos de Atención Continuada de Gata de Gorgos, Pedreguer y Ondara-Vergel.

El cierre del servicio nocturno urgente en estos Centros de Salud respondía a una reorganización de las urgencias, que afectó a los centros con bajo número de atenciones en horario nocturno y que estaban próximos a otros con mejores dotaciones. Esta medida quedó condicionada al estudio y valoración permanente, al tiempo que se mantenía una vigilancia constante de toda la actividad asistencial urgente.

Tras cinco meses de estudio, se consideró conveniente reabrir en estos Centros de Salud la atención continuada en horario nocturno. Para tomar esta decisión se tuvieron en cuenta las características demográficas de la población y el periodo invernal, que conllevaba un aumento de los procesos infecciosos que podían requerir mayor atención médica en horario nocturno. Dadas estas circunstancias y con el objeto de facilitar la accesibilidad de la población a estos servicios, se reabrieron el 15 de diciembre de 2013 las urgencias nocturnas en los citados Centros de Salud.

Listas de espera y demora urgencias hospitalarias

Sobre las listas de espera, debemos informar que, según los datos oficiales y los Acuerdos de Gestión con la Conselleria de Sanidad, el Hospital de Dénia presenta una demora en primeras consultas en atención especializada de 27 días, un porcentaje de pacientes con demora quirúrgica mayor de 180 días de CERO pacientes y una demora media total para intervenciones quirúrgicas de 37 días, siendo la intención de la concesionaria, Marina Salud SA y la de la Conselleria de Sanidad el reducir las citadas listas de espera.

En relación sobre "la media de resolución del Servicio de Urgencias del Hospital de Dénia", en términos cuantitativos respecto a 2013 con un total de 53.804 atenciones urgentes, se distribuyeron de la siguiente manera,

Nivel prioridad 1:	5:46:46 horas
Nivel prioridad 2:	12:39:16 horas
Nivel prioridad 3:	9:25:18 horas
Nivel prioridad 4:	3:31:36 horas
Nivel prioridad 5:	2:10:55 horas

Se ha segmentado la información basándonos en los niveles de gravedad, puesto que el abordaje y la resolución dependen de éstos. Hay que tener en cuenta que los pacientes graves requieren un tiempo asistencial mayor, que depende de la situación clínica, no siendo evidente en el nivel de prioridad 1, por el traslado del paciente a cuidados intensivos u otra área de

hospitalización, reduciéndose el tiempo de permanencia en el servicio de urgencias.

Es importante destacar el impacto que la población flotante del departamento tiene sobre la urgencia hospitalaria. Estos pacientes en ocasiones requieren mayor tiempo de permanencia en el servicio de urgencias al no poder garantizar la continuidad del proceso asistencial por su médico de cabecera habitual al contrario de lo que ocurre con la población asignada.

Quedaría por completar los tiempos de demora para la asistencia por un facultativo desde la llegada del paciente que, según los niveles de gravedad, son los siguientes:

Prioridad 1: 0:16:41 horas
Prioridad 2: 0:20:50 horas
Prioridad 3: 0:47:31 horas
Prioridad 4: 1:18:32 horas
Prioridad 5: 1:10:00 horas

Por lo que se refiere al tiempo de atención en urgencias, en los Acuerdos de Gestión con la Conselleria de Sanidad se ha obtenido un porcentaje de pacientes atendidos en tiempo en urgencias de 68,67%, estando la meta planteada para 2013 en el 54%. Debemos aclarar que el tiempo de permanencia en urgencias corresponde al tiempo de estabilización, valoración de la respuesta al tratamiento inicial y observación del paciente antes de ser trasladado a una sala de hospitalización convencional o a su domicilio.

Cierre de camas.

El Hospital de Dénia tiene autorizadas por la Conselleria de Sanidad 211 camas de hospitalización, con un índice de ocupación que oscila entre el 80 y el 85% dependiendo de la época del año, con una reserva funcional entre el 15 y el 20%, lo que significa que hay entre 32 y 40 camas sin ocupar y por ello disponibles. Esto es debido a la gestión que se hace sobre las estancias ajustadas a complejidad y la estancia media ajustada por casuística.

La disponibilidad de camas en las plantas de hospitalización del Hospital de Dénia se realiza siempre en función de la demanda asistencial y la disponibilidad de las mismas se articula en coordinación con el correspondiente Jefe de Servicio asistencial y cumpliendo escrupulosamente los estándares de calidad sobre el riesgo de transmisión de enfermedades.

Los resultados obtenidos en la gestión de las estancias hospitalarias son debidos al trabajo de los profesionales, en la prontitud con la que se atienden las necesidades de los pacientes y la rapidez con la que se realizan las pruebas. Esto ha supuesto una optimización de la estancia hospitalaria, pasando de un hospital saturado con sobre consumo de estancias en 2010 a un hospital holgado y con reserva funcional en 2013.

El Hospital de Dénia tiene actualmente las camas no ocupadas agrupadas en una misma planta, en lugar de tenerlas dispersas entre las habitaciones ocupadas e interpretando que esto no es un cierre de camas, es sencillamente una cuestión de organización y de un uso adecuado de los recursos. La eficiencia en la gestión de los recursos públicos es una obligación de todos

nosotros para contribuir a hacer sostenible e intentar preservar el Sistema Público de Salud. Tal y como se recoge en el Decreto 74/2007, de 18 de mayo del Consell: "Es un objetivo prioritario de la Conselleria de Sanidad la mayor eficiencia en la gestión de los recursos..."

Unidad de Alto Rendimiento

La Unidad de Hospitalización de la segunda planta, Bloque C, del Hospital de Dénia consta de 22 habitaciones, distribuyéndose en dos secciones, 12 para maternidad y 10 destinadas a la Unidad de Alto Rendimiento.

La Unidad de Alto Rendimiento del Hospital de Dénia es una unidad de ingreso programado para estancias hospitalarias previstas con duración inferior a 48 horas. La Unidad la ocupan pacientes a los que se les programa una intervención quirúrgica o una técnica de intervencionismo radiológico que requiere ingreso. En ambos casos son procedimientos con muy bajo riesgo de infección de herida quirúrgica. Son casos similares a los ingresos que se realizan habitualmente en la planta de maternidad, donde no sólo se acoge a las mujeres que acaban de dar a luz, sino también a aquellas que han sido intervenidas de una afección ginecológica. Por tanto, no son personas con todo tipo de patologías. Sólo se ingresan pacientes que cumplen unos requisitos específicos: procedimientos programados de complejidad intermedia, considerados como cirugía limpia no contaminada.

La nueva ubicación de la Unidad de Alto Rendimiento es fruto de una mejora en la eficiencia y de la baja ocupación de la hospitalización obstétrica, provocado por el descenso de la población y, consecuentemente, de la natalidad

La totalidad de las habitaciones del Hospital de Dénia son de uso individual, con lo que se consigue una garantía de máximos en la intimidad de los pacientes, no considerándose la intimidad de las mujeres ingresadas en la Sala de Obstetricia y acompañantes diferente a la de los pacientes ingresados por otros motivos.

En cualquier caso, la ubicación de las pacientes obstétricas está garantizada en el bloque materno-infantil. Si es preciso, se desplazan las camas dedicadas a la Unidad de Alto Rendimiento hacia la planta quirúrgica contigua, como ya se ha realizado en algunos picos de incidencia de partos, tal y como precisa una organización funcional flexible y eficaz.

Debemos recordar que la organización de los servicios o la redistribución de las habitaciones y camas del Hospital de Dénia, corresponde a la empresa concesionaria del servicio público de salud en el Departamento de Salud de Dénia, Marina Salud SA, en aplicación del punto 2 del Pliego de condiciones del citado concurso y dentro del marco de los Acuerdos de Gestión y los objetivos marcados por la Conselleria de Sanidad.

Centros Sanitarios Integrados

En los CSI de Jávea, Dénia I y II y Calpe, siguiendo los criterios establecidos por la Conselleria de Sanidad, han modificado su nombre, pasando a denominarse Centro Sanitario Integrado, reorganizado los servicios asistenciales y pasando, junto a la Atención Primaria, consultas de las especialidades de Dermatología, Ginecología, Medicina Interna,

Odontología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Radiología, Salud Mental, Salud Sexual y Reproductiva, Unidad del Aparato Locomotor y Unidad de Conductas Adictivas.

Esta modificación no tiene ninguna incidencia en un aumento de los ingresos por parte de la empresa concesionaria, ya que las asistencias realizadas a la población protegida no generan facturación y las asistencias en Atención Primaria (Médico EAP, Enfermera EAP, Unidades de apoyo de AP) a ciudadanos no incluidos en la población protegida por el contrato tampoco (punto 4.6 del Pliego de Cláusulas administrativas para la contratación de la gestión del servicio público por concesión, mediante concurso y procedimiento abierta, de la asistencia sanitaria integral en el Área de Salud 12), es una mejora para los pacientes que evitan tener que realizar desplazamientos innecesarios al Hospital de Dénia.

Atención e Información al paciente

El Servicio de Atención e Información al Paciente del Departamento de Salud de Dénia (SAIP) está compuesto por personal estatutario fijo, dependiente de la Conselleria de Sanidad, bajo la dirección del Comisionado de la citada Conselleria, sus funciones y su forma de actuar se encuentra regulada por el Decreto 138/2012, de 14 de septiembre del Consell, siendo un sistema homogéneo para todo el Sistema Sanitario público Valenciano, con independencia de que la gestión de la asistencia sanitaria sea directa o por concesión.

La presentación y trámite de quejas, sugerencias y agradecimientos, se encuentra regulada por la Orden de 27 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Sanidad, siendo su procedimiento idéntico para todo el sistema sanitario.

Entendemos, por tanto, que las encuestas de satisfacción, las quejas, y agradecimientos registrados, cumplen escrupulosamente con el modelo homogéneo establecido por la Conselleria de Sanidad. El personal que los tramita no pertenece a la plantilla de la concesionaria y los datos obtenidos son tratados por los Servicios Centrales de la Conselleria de Sanidad, por lo que no pueden tener mácula de sesgo.
Conclusión

Debemos entender que la situación sanitaria en la comarca es de absoluta normalidad. Se ha mejorado en infraestructuras y medios, se han incorporado nuevas especialidades médicas y quirúrgicas, y los servicios que se prestan son de calidad y están entre los de primer nivel de la sanidad pública en la Comunitat Valenciana. Se están cumpliendo los objetivos propuestos y se siguen las directrices establecidas por la Conselleria de Sanidad en cada momento. La empresa concesionaria, Marina Salud SA, ha solucionado con diligencia y eficacia los problemas puntuales que han ido surgiendo. Fruto de esta gestión es que el 97% de los pacientes atendidos en el Hospital de Dénia declara estar satisfecho de la atención recibida.

Es cuanto se desprende de las actuaciones realizadas.

Del contenido de este segundo informe dimos traslado a los autores/as de las quejas al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones. No constando que dicho trámite hubiera sido verificado por los/as interesados/as.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El promotor de la queja concluía su escrito inicial manifestando que:

> Esta denuncia pretende resumir, en seis puntos, los múltiples incumplimientos del contrato que esta plataforma ha podido reunir. En modo alguno es un reflejo fiel del estado de indignación, frustración e impotencia que la población de la Marina Alta, los profesionales sanitarios y las corporaciones locales sienten ante la gestión de un derecho básico reconocido por el artículo 43 de la Constitución Española. Creemos firmemente que no se está protegiendo el derecho a la salud por lo que instamos al Síndic a que realice las investigaciones y gestiones pertinentes para recuperar derecho de forma efectiva mediante la reversión de esta comarca al sistema de sanidad público.

A la vista de lo anterior y con carácter previo, informamos a la Administración Sanitaria y a los/as promotores/as de las quejas que no entraba dentro de las competencias de esta Sindicatura el decidir la fórmula de organización administrativa que debe emplear la Administración Sanitaria. La decisión de gestión directa (pública) o indirecta (privada) forma parte de la denominada potestad autoorganizativa con la que cuentan todas las Administraciones Públicas.

En este aspecto, sobre el modelo de gestión sanitaria, resulta ilustrativo el art. 7.3 de la Ley de la Generalitat 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana que dispone lo siguiente:

> En el marco de la legislación estatal, la gestión y administración de los centros, servicios y establecimientos sanitarios de protección de la salud o de atención sanitaria o sociosanitaria podrá llevarse a cabo directamente o indirectamente, con medios propios o ajenos, públicos o privados, mediante cualquiera entidades admitidas en derecho, así como a través de constitución de concesiones administrativas, consorcios, fundaciones, empresas públicas u otros entes dotados de personalidad jurídica propia, pudiéndose establecer, además, acuerdos o convenios con personas o entidades públicas o privadas y fórmulas de gestión integrada o compartida.

En este sentido, insistíamos que no era función de esta Sindicatura el resolver los desacuerdos o disconformidades que tengan los diversos colectivos sociales, con los criterios de organización elegidos por la Administración Sanitaria.

No obstante lo anterior, sin perjuicio de los criterios de autoorganización, entendíamos que la acción administrativa en el ámbito sanitario, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras sanitarias, debe estar dirigidas a contar con medidas preventivas y prestaciones y servicios necesarios para toda la población.

La Constitución española de 1978, en su Título I, reconoce en su artículo 43 el derecho a la protección de la salud, estableciendo que es competencia de los poderes públicos el 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.

En el ámbito de la Comunitat Valenciana corresponde a la Conselleria de Sanidad el cumplimiento del referido mandato constitucional.

Por otro lado, a tenor de lo dispuesto en el artículo 53 de la Constitución, todos los Principios recogidos en el Capítulo III de la Constitución (entre los que se encuentra el artículo 43) deben informar la actuación de los poderes públicos.

Por su parte, el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, señala que el Síndic de Greuges, Alto Comisionado de las Cortes Valencianas, debe velar por los derechos reconocidos en el título I de la Constitución española en el ámbito competencial y territorial de la Comunitat Valenciana.

A nivel estatal, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina que "los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud".

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.

Por otro lado, en el ámbito valenciano, destacamos la citada Ley de la Generalitat 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud, que en su artículo 7.1 define el Sistema Valenciano de Salud (en adelante SVS) como

> el conjunto de todos los centros y establecimientos de la Comunitat Valenciana, gestionados bajo la responsabilidad de la Generalitat, dirigidos a hacer efectivo el derecho a la salud, que incluye tanto la asistencia sanitaria como las actuaciones de salud pública.

Con independencia del modelo de gestión y administración de los centros, servicios y establecimientos sanitarios de protección de la salud o de atención sanitaria o sociosanitaria, la normativa valenciana hace referencia a una doble garantía: la garantía de calidad y seguridad, así como la garantía de no demora en la asistencia.

Respecto a la garantía de calidad y seguridad, el artículo 10 de la Ley 10/2014 señala lo siguiente:

> 1. Los proveedores de la asistencia sanitaria deberán prestar una atención de calidad centrada en el paciente que tenga en cuenta, entre otros aspectos la efectividad, eficacia, accesibilidad, equidad y seguridad.
>
> 2. La Conselleria competente en materia de sanidad impulsará la implantación de sistemas de gestión de calidad y seguridad en los centros sanitarios públicos y privados.

El artículo 11 se refiere a la garantía de no demora en la asistencia, señalando que la Generalitat establecerá los cauces y mecanismos necesarios para no demorar la prestación de la asistencia sanitaria.

Esta Institución es y ha sido especialmente sensible con las problemáticas que surgen en torno a las carencias o deficiencias en las infraestructuras sanitarias en los distintos

Departamentos de Salud y así se acredita en los sucesivos Informes que anualmente se presentan ante Les Corts.

El Departamento de Salud de Marina Alta, presta asistencia sanitaria de carácter primario (a través de sus 4 Centros de Salud Integral, 8 Centros de Salud y 34 consultorios) y especializada (a través del Hospital de Denia y Centro de Especialidades) a 178.052 habitantes, población que se ve aumentada de forma importante por tratarse de una zona de gran relevancia turística.

A la vista de lo anterior, sugerimos a la entonces la Conselleria de Sanidad que realizase un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios sanitarios dignos y adecuados en el Departamento de Salud de la Marina Alta, garantizando la igualdad en el acceso y en condiciones a las Prestaciones sanitarias.

La Administración Sanitaria nos comunicó lo siguiente:

> (...) le trasladamos la aceptación de la misma, asegurándole nuestro compromiso por avanzar en la mejora de la asistencia sanitaria para lo cual, se hace necesario un gran esfuerzo por parte de las diferentes administraciones que sostenibilidad la sanidad pública.

A la vista de lo anterior y tras dar traslado a los/as autores/as de las quejas del informe de la administración sanitaria, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

12. Registro electrónico de la Administración Sanitaria

El autor de la queja nº 1505675 manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) en fecha 4/06/2013, dirigió escrito al Subsecretario de la entonces Conselleria de Sanidad denunciando el incumplimiento de Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, así como de la Ley de la Generalitat 3/2010, de 5 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, toda vez que la referida Administración no había implantado el registro electrónico de documentos (...) la Conselleria de Sanidad, en fecha 18/07/2013, a través del Subdirector General de Sistemas de Información para la Salud, respondió manifestando lo siguiente:
>
> - La sede electrónica de la Generalitat es única y residen en la página web www.gva.es.
>
> - En la sede electrónica hay un trámite de quejas, sugerencias y felicitaciones que admite quejas, sugerencias y felicitaciones, relacionados con el funcionamiento administrativo de cualquier Conselleria.
>
> - La Conselleria de Sanitat, está llevando a cabo las actuaciones necesarias para la instalación y consiguiente puesta en marcha de su registro electrónico y en un breve plazo estará disponible.

Admitida a trámite la queja, solicitamos de la administración sanitaria información suficiente y, en especial, sobre en qué situación se encontraba la implantación del registro electrónico en la Conselleria de Sanidad.

La Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente nos comunicó en fecha 6/05/2015 lo siguiente:

> (...) Atendiendo a su solicitud de información sobre la queja arriba referenciada, desde la Subdirección General de Sistemas de Información para la Salud nos comunican que:
>
> Desde nuestra Subdirección el trabajo que hemos realizado, y que seguimos haciendo, ha sido preparar todos los medios técnicos necesarios para que los trámites telemáticos puedan ser una realidad. Se ha creado toda la infraestructura necesaria para la comunicación con la sede de la Generalitat y desde el 2014 se dispone de un Registro Telemático que gestiona las entradas/salidas. La creación de un Registro Telemático permite registrar, tanto de entrada como de salida, pero no permite que todo el flujo de un trámite, hasta su resolución final, sea electrónico. Una vez que se dispone de la infraestructura necesaria, la informatización completa de los trámites se realizará según lo establezca y prioricen las distintas Direcciones Generales y Secretaria General Administrativa de la Conselleria de Sanidad.

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 fecha 18/06/2015 señalando las siguientes alegaciones:

> (...) en el informe de la Conselleria de 18/06/2013 (primer informe) se incumplió el artículo 12 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat «al no señalar las acciones que se promoverán (...) tampoco se concreta ni resulta nada aclaratorio el segundo informe que remite dos años después de planteado el caso (con fecha 6 de mayo de 2015) al señalar que (...) la información completa de los tramites se realizará según lo establezca y prioricen las distintas Direcciones Generales y Secretaría General Administrativa de la Conselleria de Sanidad (...) se había incumplido con lo previsto en la Disposición final sexta de la Ley 3/2010, de 3 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, por no realizar el desarrollo reglamentario de la ley en el plazo establecido.

En este sentido, el promotor de la queja se refería al "incumplimiento de la Ley y perjuicios al ciudadano", al considerar que

> ninguno de los dos informes de la Conselleria de Sanidad resolvió ni dio respuesta y sí perjudicó con sus acciones u omisiones los intereses del ciudadano que suscribe, al no facilitar e impedirle el ejercicio de sus derecho y el cumplimiento de sus deberes por medios electrónicos cuyo fin establece el artículo 3.1 y concordantes de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, a continuación exponemos los argumentos que fundamentaron las sugerencias con las que concluíamos.

El Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat define en su art. 3.1 las quejas como:

> los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

Al mismo tiempo, el artículo 12 letra e) del Decreto 165/2006 establece entre los criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las quejas la "expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos origen de la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar".

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 artículo 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 artículo 9.3.

Por otro lado, el interesado denunciaba el incumplimiento de los plazos legalmente previstos para adoptar normas reglamentarias. Efectivamente, la Ley 3/2010, de 3 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana, en su disposición final sexta -Desarrollo reglamentario y autorización al Consell"- señala:

> 1. En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley, el Consell deberá aprobar el reglamento general de desarrollo de la misma, sin perjuicio de la autorización para dictar cualesquiera otras disposiciones necesarias para su desarrollo y ejecución que se prevean con carácter especial.
>
> 2. Asimismo, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta ley, el Consell aprobará, mediante decreto, la política de seguridad de la información a la que se refiere el artículo 37.4, de acuerdo con los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad y con el Marco Valenciano de Interoperabilidad.

Diversos pronunciamientos judiciales han exigido justificar en el preámbulo de una norma las razones que han llevado a superar el plazo inicialmente previsto para adoptar la norma en cuestión (Sentencias del Tribunal Supremo de 18 de julio de 1991, de 27 de marzo de 1998, de 14 de octubre de 1993, 13 de marzo de 1996, entre otras), pero tal incumplimiento del plazo no supone un vicio en el ejercicio de la potestad reglamentaria, por cuanto al ser originaria del Consell por derivarse de la propia norma

estatuaria (artículo 29 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) y no precisar por ello de habilitaciones legales específicas para su ejercicio, la fijación de un plazo ha de ser interpretada (con carácter general y a reserva de que, atendidas las peculiaridades del plazo y la habilitación legal, pudiera llevarse a contraria conclusión) no como un impedimento a que la norma sea dictada fuera de él, sino como un deseo del legislador de que, efectivamente, exista ese desarrollo reglamentario y que se produzca sin innecesarias dilaciones.

Sin perjuicio de lo anterior, debíamos advertir que la inobservancia de estos plazos suplen un incumplimiento de la voluntad del legislador y de los efectos positivos que pretendía con el pronto desarrollo de sus previsiones, lo que podría ir en contra de los principios de legalidad y de jerarquía normativa.

Por último, en relación a los posibles daños o perjuicios que podía haber sufrido el interesado, entendíamos que este contaba con el derecho a iniciar un procedimiento de responsabilidad patrimonial ante la Administración Pública, de conformidad con el título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común y del Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial.

Con fundamento en las anteriores consideraciones, sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública:

Primero. Que, en casos como el analizado, extremase al máximo el deber de dar respuesta expresa a las quejas que presenten los ciudadanos/as, de conformidad con los criterios de calidad en su elaboración previstos en el artículo 12 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat.

Segundo. Que, dentro de sus competencias, impulsase el procedimiento para aprobar, a la mayor brevedad posible, las disposiciones reglamentarias previstas en la disposición final sexta de la Ley 3/2010, de 3 de mayo, de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de la respuesta a nuestras sugerencias de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

13. Protocolos de transporte de muestras biológicas y con los equipos de protección y prevención

El autor de la queja nº 1410560 en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) en fecha 22/04/2014 dirigieron escrito al Comisionado de la Agencia Valenciana de Salud del Departamento 23 (...) queja relacionada con los protocolos de transporte de muestras biológicas en el centro de salud de Buñol (...). Asimismo, se presenta escrito relacionado con los equipos de

> protección de los sanitarios del mismo centro (...) en el momento de dirigirse a esta institución, no habían recibido respuesta expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos remitió copia del escrito de respuesta del Comisionado del Departamento de Salud de Manises, de fecha 14/01/2015, dirigida al promotor de la queja.

En la respuesta del Comisionado se indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) Hemos recibido en esta Unidad del Comisionado un escrito del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana solicitando información sobre una queja que se interpuso el 22 de abril de 2014, y de la que no se obtuvo contestación en su momento.
>
> Solicitamos disculpas por tal motivo, y lamentamos esta situación que se ha producido.
>
> Hemos consultado los hechos que usted manifiesta tanto a los Servicios de Prevención de la Conselleria de Sanidad, como a los de la Concesión, y a la Dirección de Primaria de la misma.
>
> En relación a los dos temas a los que se alude en la queja, nos contestan que:
>
> 1. Respecto al posible protocolo de transporte de muestras biológicas desde el domicilio hasta el centro en el caso de extracciones domiciliarias, no hay protocolo alguno. El enfermero de turno acude al domicilio del paciente, realiza la extracción siguiendo la misma técnica y con las mismas precauciones que cuando esta se hace en el centro, transporta la muestra en las bolsas térmicas que tienen en los centros. En su momento se consultó si existía norma alguna al respecto y además se descartó cualquier posibilidad de riesgo alguno. Es verdad que como las mencionadas bolsas en algunos casos se han ido deteriorando o eran demasiado grandes, se planteó un plan de renovación y de hecho se están comprando nuevas y quedan pendientes por adquirir algunas, estando la inversión aprobada.
>
> 2. En relación con la solicitud realizada respecto el equipamiento de protección y prevención, informan que, en cumplimiento de la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales, en todos los centros de trabajo en los que se realiza actividad de atención continuada, existen a disposición del personal que presta servicios en el mismo (tanto laborales como estatutarios) dispositivos reflectantes que deben ser utilizados en aquellas ocasiones en la que se preste atención en la vía pública, trayectos o ubicaciones en las que la visibilidad del trabajador pueda implicar un riesgo para el mismo.
>
> Dichos dispositivos deben ser superpuestos a la ropa con la que habitualmente prestan servicios para permitir una mejor visibilidad de los trabajadores que lo utilicen a fin de evitar riesgos de atropellos, golpes o cualquier otro riesgo que pudiera devenir por falta de visibilidad. Es decir, no se trata de una prenda de abrigo o que sustituya a la ropa propia del trabajador, se trata de una prenda que de visibilidad al trabajador y evite posibles incidencias por falta de visibilidad.

Las Normas básicas referidas al transporte de muestras biológicas son:

- Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, sobre la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.

- Real Decreto 551/2006, de 5 de mayo, por el que se regulan las operaciones de transporte de mercancías peligrosas por carretera en territorio español

- ADR 2011

El ADR, y por extensión el RD 551/2006, no son de aplicación a las muestras de sangre u otros líquidos orgánicos, que se clasifican en el grupo B del epígrafe 6.1. Sólo al transporte de cultivos le resulta de aplicación. Sí es de aplicación el RD 664/1997, que en su artículo 6. c) Adopción de medidas de trabajo.

Por ello, sería conveniente:

- En la actualidad, los tubos que contienen las muestras de sangre son de plástico, con lo que se evita en parte el riesgo de rotura.

- Colocar las muestras en elementos que permitan su inmovilización y sujeción, y estos, a su vez, en recipientes con capacidad suficiente para recoger su contenido en caso de rotura, fugas o derrames.

- Transportar las muestras de forma que, en caso de caída, no se produzcan salpicaduras. No se deben transportar en la mano ni en los bolsillos de la ropa de trabajo.

- Cualquier incidente debe comunicarse al/la responsable directo y al Servicio de Prevención de Riesgos laborales.

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 fecha 15/02/2015, en el sentido siguiente:

Primero: denunciaba la demora superior a 9 meses en la respuesta de la Administración Sanitaria.

Segundo: expresaba su discrepancia con lo informado por la Administración. En cuanto a los dispositivos reflectantes los consideraba:

> (...) incompletos (solo cubren el tronco o parte superior), algunos de ellos con más de 12 años de uso, utilizados por un grupo rotatorio de trabajadores de hasta 15 integrantes y que en algunos de ellos presentan deterioros tan importantes como agujeros en los bolsillos, desgarros o roturas con afectación de los elementos reflectantes contenidos en los mismos "(...) entendemos que estos equipos de protección individual (EPI) son algo más que meros dispositivos reflectantes.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en la presente queja:

Primera: la demora en dar respuesta expresa al escrito del autor de la queja de fecha 22/04/2014.

Segunda: el transporte de muestras biológicas desde el domicilio hasta el centro en caso de extracciones domiciliarias y el equipamiento de protección y prevención.

Respecto a la primera cuestión, de lo actuado se desprendía que el escrito del autor de la queja, de fecha 22/04/2014, obtuvo respuesta expresa nueve meses después, concretamente el 15/01/2015.

En este punto, el artículo 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.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley.

El silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

En relación a la segunda cuestión (el transporte de muestras biológicas desde el domicilio hasta el centro en caso de extracciones domiciliarias y el equipamiento de protección y prevención), debemos partir del artículo 40.2 de la Constitución Española que encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

En este sentido, la Ley de Protección de Riesgos Laborales 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales (en adelante LPRL), determina el cuerpo básico de garantías y responsabilidades preciso para establecer un adecuado nivel de protección de la salud de los trabajadores frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo, en el marco de una política coherente y eficaz.

Según el artículo 6 de la LPRL, serán las normas reglamentarias las que irán fijando y concretando los aspectos más técnicos de las medidas preventivas. Concretamente, el Real Decreto 664/1997, de 12 de mayo, se refiere a la protección de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición a agentes biológicos durante el trabajo.

El referido Real Decreto señala, entre las obligaciones de los empresarios, la de reducir el riesgo de exposición al nivel más bajo posible para garantizar adecuadamente la seguridad y la salud de los trabajadores afectados.

En su informe, la administración se refería a un plan de renovación de las "bolsas térmicas" que hay en los centros, ya que consideraban que "se han ido deteriorando o eran demasiado grandes", sin embargo, nada señalaba en relación a la situación de los equipos de protección o prevención (concretamente de los dispositivos reflectantes), a los que el interesado califica de incompletos y deteriorados (por el tiempo y/o uso). En este punto, informamos a la administración sanitaria y al autor de la queja que el Síndic de Gregues carece de capacidad técnica para valorar la situación en la que se encontraban los equipos de protección o prevención a los que hacía referencia el interesado.

No obstante lo anterior, considerábamos que la administración sanitaria debía evaluar en qué situación se encontraban los equipos de protección o prevención (concretamente de los dispositivos reflectantes) y, si fuese preciso, adoptase las medidas necesarias para subsanar las posibles deficiencias de los mismos, todo ello en aras a evitar riesgos para los/as trabajadores/as.

Con fundamento en las anteriores consideraciones sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Saluda Pública lo siguiente:

Primero: que en situaciones como la analizada, arbitrasen las medidas necesarias para dar cumplimiento a los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992.

Segunda: que valorase en qué situación se encontraban los equipos de protección o prevención (concretamente de los dispositivos reflectantes) y, si fuese preciso, adoptase las medidas necesarias para subsanar las posibles deficiencias de los mismos, todo ello en aras a evitar riesgos para los/as trabajadores/as.

La Administración Sanitaria nos comunicó:

> Atendiendo a las Sugerencias que nos hace a raíz de esta queja, le comunicamos la aceptación de las mismas, y le reiteramos nuestro compromiso con el cumplimiento de la norma según lo establecido en el Art. 42, de obligación de resolver, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
>
> Respecto a la situación de los equipos de protección, nos informan desde el Hospital de Manises que si están rotos o desgastados, se solicita su reposición.

A la vista de todo lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

14. Falta de respuesta a reclamaciones

En este punto resulta ilustrativa la queja nº 1502949 en la que su promotor, en calidad de representante de la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana, manifestaba lo siguiente:

> (...) Que, por medio del presente escrito, vengo a interponer queja contra la falta de contestación ante la reclamación planteada frente a la Conselleria de Sanitat de la Comunitat Valenciana por mal estado de los ascensores del centro de salud de la Fuente de San Luis (...), en fecha 4 de Noviembre de 2014.
>
> Que la formulación de la presente queja, se fundamenta en (...) que desde la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana se planteó reclamación por escrito, mediante correo certificado, para poner de manifiesto que en el citado centro de salud existen 6 ascensores, de los cuales 4 se encuentran fuera de servicio y los dos restantes adolecen de carencias y fallos de iluminación (...) dicha falta de iluminación y carencias ponen en riesgo la integridad física de los usuarios, dado que facilita el acaecimiento de alguna lesión derivada de un accidente como consecuencia de la situación actual. Del mismo modo, recalcar que estos hechos podrían acarrear para la Administración una responsabilidad patrimonial por el mal estado de las instalaciones (...) debe tenerse en cuenta, asimismo, que gran parte de los usuarios del centro de salud de la Fuente de San Luis son personas mayores o con necesidad de atención sanitaria, siéndoles sumamente dificultoso acceder por las escaleras tanto a consultas como a distintas dependencias del centro. Siendo responsabilidad de la Conselleria de Sanitat procurar que los Cetros de Salud y Hospitalarios se encuentren en el mejor de los estados.

A la vista de todo lo anterior, solicitaba en su escrito de queja que:

> sean reparados, a la mayor brevedad, los ascensores que no se encuentran disponibles, así como que los dos que sí se encuentran disponibles les sean subsanados sus deficiencias, permaneciendo en un estado óptimo para su utilización habitual en atención a los usuarios.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos remitió copia del informe del ingeniero técnico del Departamento de Salud, de fecha 20/01/2015, en el que indicaba lo siguiente:

> **(...)** Dos de los mencionados ascensores están fuera de servicio de forma indefinida por obsolescencia de los mismos, por tanto, sólo hay en funcionamiento 4 ascensores (...) estudiada la superficie del edificio y su uso (distintas a las previstas en el momento del diseño del edificio) y, en base a la normativa actual, la dotación necesaria de ascensores es de tres (...) se ha comprobado in situ que es necesaria una mejora en el grado de iluminación de los ascensores que se encuentran en servicio (...) se va a proceder en los próximos días a una modificación en el alumbrado de los ascensores que están en funcionamiento para mejorar sus condiciones de uso.
>
> Se va a proceder a la eliminación definitiva de los dos ascensores que están fuera de servicio.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, no constando escrito de alegaciones, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, de lo actuado se desprendía lo siguiente:

- Que el interesado dirigió escrito de queja en fecha 4/11/2014 a la Administración Sanitaria en relación a la situación de los ascensores del Centro de Salud de la Fuente de San Luis. No constaba que se hubiera recibido respuesta expresa a la reclamación interpuesta por el autor de la queja.

- Que el Ingeniero Técnico del Departamento de Salud nos informaba de las actuaciones a realizar (mejora de alumbrado y eliminación definitiva de dos ascensores).

Respecto a la cuestión de fondo (mejora de alumbrado y eliminación definitiva de dos ascensores), de lo informado se apreciaba que la Conselleria de Sanidad iba a proceder a la solución del problema planteado en el escrito inicial de queja por el interesado. En este aspecto, dimos por concluida la investigación iniciada, si bien rogamos a la Administración que mantuviese informada a esta institución de la resolución del expediente, iniciado para acordar el archivo del asunto planteado por la presente queja.

No obstante lo anterior, en relación a la falta de respuesta expresa a la reclamación del autor de la queja, dictamos recomendación cuyos argumentos a continuación exponemos.

En el ámbito sanitario valenciano, debemos partir de la Orden de 27/09/2007, de la Conselleria de Sanitat, por la que se regulan las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Agencia Valenciana de Salud y de la Conselleria de Sanidad, concretamente su artículo 9 (plazo de respuesta) señala lo siguiente:

> Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta, excepto cuando no consten los datos necesarios para la remisión de la contestación. La notificación deberá notificarse al interesado en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro del órgano competente de la respuesta**.** La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.

A la vista de lo anterior, en relación a la correcta o no notificación de la respuesta de la Administración al interesado, debemos acudir a lo dispuesto en el artículo 59, apartados 2 y 3, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (práctica de la notificación), que establece lo siguiente:

> 1. Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

> La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente.
>
> 2. En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará en el lugar que éste haya señalado a tal efecto en la solicitud. Cuando ello no fuera posible, en cualquier lugar adecuado a tal fin, y por cualquier medio conforme a lo dispuesto en el apartado 1 de este artículo.
>
> Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie pudiera hacerse cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes.

Tanto la doctrina como la jurisprudencia han señalado que la notificación es el acto procesal más destacado, ya que constituye, en cierto sentido, un verdadero derecho de los administrados y unas garantías respecto de la actividad pública, en cuanto puede afectar a sus derechos e intereses.

A la vista de lo anterior, recomendamos a la entonces Conselleria de Sanidad que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 9 de la Orden de 27/09/2007, de la Conselleria de Sanidad, por la que se regulan las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias, dependientes de la Agencia Valenciana de Salud y de la Conselleria de Sanidad, así como del artículo 59, apartados 2 y 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública aceptó nuestras recomendación, por lo que procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

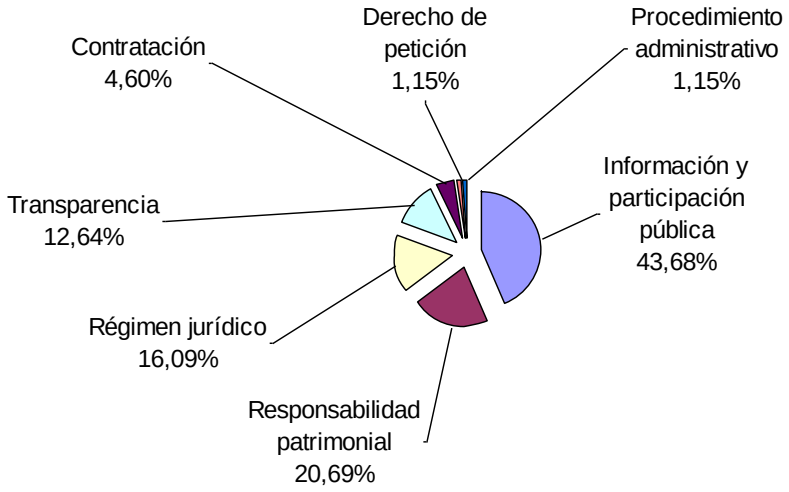
V. SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES Y RÉGIMEN JURÍDICO

1. Introducción

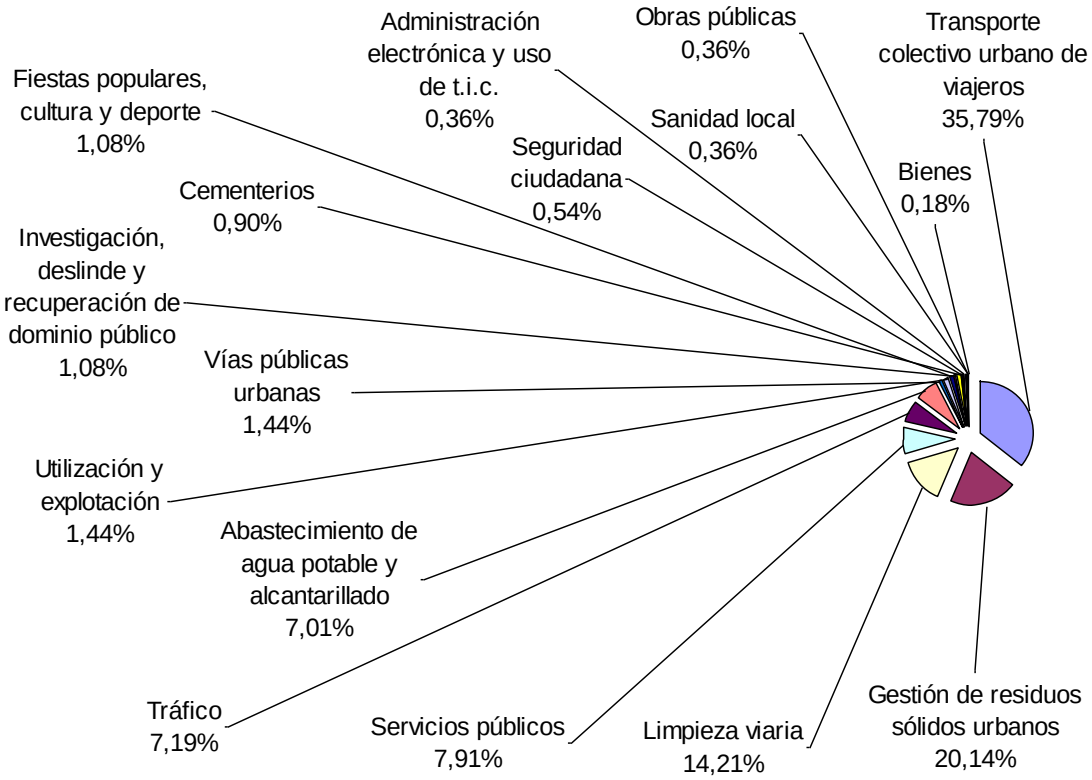
Las quejas formuladas por la ciudadanía sobre esta materia durante el 2015 ascendieron a un total de 588, frente a las 1.929 presentadas en 2014, 419 en 2013 y 340 en 2012.

2. Servicios Públicos y Régimen Jurídico de las Entidades Locales en cifras

Área de Régimen Jurídico	Quejas
Información y participación pública	38
Responsabilidad patrimonial	18
Régimen jurídico	14
Transparencia	11
Contratación	4
Derecho de petición	1
Procedimiento administrativo	1
Total área de Régimen Jurídico	**87**



Área de Servicios Públicos Locales	Quejas
Transporte colectivo urbano de viajeros	179
Gestión de residuos sólidos urbanos	92
Limpieza viaria	64
Servicios públicos	44
Tráfico	40
Abastecimiento de agua potable y alcantarillado	39
Vías públicas urbanas	8
Utilización y explotación	8
Fiestas populares, cultura y deporte	6
Investigación, deslinde y recuperación de dominio público	6
Cementerios	5
Seguridad ciudadana	3
Administración electrónica y uso de t.i.c.	2
Obras públicas	2
Sanidad local	2
Bienes	1
Total área de Servicios Públicos Locales	**501**



3. Servicios Públicos

3.1. Suministro de agua potable

El promotor del expediente de queja nº 1407531 se dirigió a esta institución manifestando que había solicitado al Ayuntamiento de San Miguel de Salinas copia del contrato suscrito por la misma para la prestación del servicio de abastecimiento domiciliario de agua potable, así como para la gestión del alcantarillado y que, pese al tiempo transcurrido, no se le había facilitado la documentación indicada.

A pesar de haber realizado una petición de información a dicha Administración sobre la realidad de los hechos denunciados por el interesado en fecha 6 de mayo de 2014 y haber requerido la remisión del informe en fechas 19 de junio y 7 de julio de 2014, así como efectuadas diversas diligencias telefónicas reclamando la remisión de la información solicitada, no se obtuvo respuesta alguna por parte de la Administración local.

Dada la anterior circunstancia, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, procedimos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

En tal sentido, recordamos que el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que:

> el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses.

Por cuanto antecede se estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de San Miguel de Salinas que, en situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común y, en tal sentido, que dictase resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el promotor de la queja.

A la fecha de proceder al cierre de la presente Informe anual, estamos a la espera de recibir el informe de la Administración, manifestando la aceptación de la recomendación emitida o, en su caso, sobre las razones que estime concurrentes para no hacerlo.

Por otra parte, un ciudadano se dirigió al Síndic de Greuges exponiendo que había solicitado a la Diputación Provincial de Valencia que le fueran explicados los motivos que justificaban el elevado precio que presentaba la tasa de agua potable del municipio de Alfara de la Baronia. El interesado señalaba que, a pesar de ello, no había recibido ninguna respuesta, pese al tiempo transcurrido. Dicho escrito motivó la tramitación del expediente de queja referenciado con el nº 1408356.

Realizada la correspondiente petición de informe a la Administración, la Diputación Provincial de Valencia nos remitió informe en el que se indicaba que,

> la tasa por el suministro de agua potable es de competencia municipal, por lo que en todo caso, sería el Ayuntamiento el competente para resolver la cuestión planteada. Es más, ni siquiera dicho Ayuntamiento tiene delegada en la Diputación función tributaria alguna sobre dicho concepto tributario.

A la vista del citado informe, nos dirigimos al Ayuntamiento de Alfara de la Baronia, solicitando información relativa a las alegaciones formuladas por la persona interesada, y otra documentación complementaria.

El Ayuntamiento de Alfara de la Baronia nos hizo llegar diversa documentación relativa al objeto de la queja presentada, que trasladamos al interesado al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificándose en su escrito inicial.

Llegados a este punto, procedimos a resolver la queja con los datos obrantes en el expediente.

En este sentido, señalamos que es preciso tener presente la previsión del art. 69. 1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que dispone que "las Corporaciones Locales facilitarán la más amplia información sobre su actividad y la participación de todos los ciudadanos en la vida local".

Respecto al fondo del asunto, destacamos que el interesado planteaba diversas dudas acerca del importe y de los conceptos que figuran en los recibos de agua potable en el municipio de Alfara de la Baronía.

De los documentos solicitados y aportados por el Ayuntamiento, era posible inferir que el servicio de suministro de agua potable y alcantarillado se presta por una sociedad mercantil, de acuerdo con el contrato suscrito entre ésta y el Ayuntamiento de Alfara de la Baronia con fecha 25 de octubre de 1996, prorrogado con fecha 2 de febrero de 2004, y nuevamente prorrogado hasta el 31 de diciembre de 2031.

El motivo de la segunda de las prórrogas, de acuerdo con lo que figura en la Adenda al contrato suscrito entre el Ayuntamiento de Alfara de la Baronia y la mercantil Española de Abastecimientos S.A., de fecha 19/12/2005, era:

> III. Que en estos momentos y como consecuencia de las nuevas necesidades surgidas en el servicio, se hace necesario, para garantizar una adecuada prestación del mismo, acometer diversas inversiones para la renovación de la red de agua potable, valoradas en doscientos doce mil quinientos ochenta y siete euros y cuarenta y un céntimos, IVA no incluido.
>
> IV. Que dado que en el plazo que resta para la finalización de la concesión resulta insuficiente para llevar a cabo una adecuada amortización de las inversiones que va a ejecutar el concesionario, resulta necesario habilitar las fórmulas legales que permitan al concesionario mantener el equilibrio económico financiero de la concesión, concretándose en la prórroga del contrato por el plazo necesario para la amortización de las inversiones, es decir, veinticinco años.

Posteriormente, entre las estipulaciones de la Adenda figura la siguiente:

> TERCERA.- La amortización de las obras se realizará mediante la aplicación de una tarifa de amortización de obras a repercutir a los abonados del servicio y que se cifra en dos euros con cuatro céntimos por abonado al mes (2,04 €/abonado/mes).
>
> Dicho importe es el resultado de aplicar al coste de ejecución de las obras, y como consecuencia de que las mismas van a ser financiadas por la concesionaria, un interés correspondiente al euribor incrementado en 1,5 puntos porcentuales (4%).

A pesar de la citada Adenda, en la que se introduce una obligación para los ciudadanos en forma de tarifa de amortización de obras, y que no consta fuera aprobada por el Ayuntamiento pleno, tampoco nos consta la existencia de ninguna Ordenanza Fiscal reguladora de la citada tarifa de amortización de obras, concepto tributario que, por otra parte, tampoco se corresponde con ninguna de las figuras reguladas en la legislación sobre haciendas locales.

No fue hasta diciembre de 2013 que, en la modificación de la Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por distribución de agua, incluidos los derechos de enganche, colocación y utilización de contadores, se incluyó, en el artículo 6 de la misma, la llamada cuota transitoria para la amortización de las obras realizadas, fijándose la misma en 3,38 € mes/abonado.

Sin embargo, consideramos que la inclusión de la cuota transitoria para la amortización de las obras realizadas en la citada Ordenanza era un tanto irregular, por cuanto no figuraba, respecto de la misma, ninguno de los contenidos previstos en el artículo 16 del Texto Refundido de la Ley reguladora de Haciendas Locales, además del hecho ya citado de ser una figura tributaria no contemplada en la legislación vigente.

Así las cosas, nos encontramos con una figura, llamada "cuota transitoria para la amortización de las obras realizadas", que venía cobrándose en el recibo de agua potable desde el año 2006, careciendo sin embargo de cualquier cobertura legal, puesto que la inclusión de la misma en una adenda de un contrato no es título suficiente, sino que requeriría la aprobación o modificación de una Ordenanza fiscal previa que regulase todos los aspectos de la nueva figura impositiva: hecho imponible, sujeto pasivo, responsables, exenciones, reducciones y bonificaciones, base imponible y liquidable, tipo de gravamen o cuota tributaria, período impositivo y devengo.

Respecto al resto de conceptos que figuran en el recibo de agua potable de Alfara de la Baronia, dedujimos que existían otras irregularidades: así, en 2004 se produjo una modificación de las tarifas para el período 2004-2008, que representan el 77% de incremento por todos los conceptos; modificación que se realizó por Decreto de la Alcaldía, junto con la prórroga del contrato con la mercantil concesionaria por un plazo de cinco años; sin entrar a valorar jurídicamente el contrato con la empresa adjudicataria y sus prórrogas, entendimos que era preciso, en lo que se refiere a las tarifas, realizar dos observaciones:

1.- El órgano competente para aprobarlas no es el Alcalde, sino que la aprobación de este incremento corresponde al Ayuntamiento Pleno, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente en materia de régimen local.

2-. El citado acuerdo debería haberse plasmado en la correspondiente modificación de las Ordenanzas fiscales de la tasa de suministro de agua potable y de la de alcantarillado, modificación que no se produjo.

A la vista de la documentación de la que se disponía, tampoco se deducía la existencia de otras modificaciones de la Ordenanza que justifiquen los incrementos a lo largo del tiempo desde su aprobación en 1998, de la tasa de agua potable en sus distintos conceptos, pues la única modificación que aparece aprobada y publicada es la de Diciembre de 2013 ya citada. Lo mismo sucede con la tasa de alcantarillado, que se cobra conjuntamente con el agua potable: salvo la modificación de la Ordenanza de 2013, no figura ninguna otra modificación donde se hayan plasmado los incrementos en su importe.

Dada esta situación, consideramos preciso destacar, a este respecto, que con fecha 22 de abril de 2015 aparece publicada en el DOCV la Resolución de fecha 8 de Abril de 2015, de la directora general de Comercio y Consumo, por la que se aprueba la modificación de la tarifa de suministro domiciliario de agua en Alfara de la Baronia, y que supone un nuevo incremento de precio en los distintos conceptos en los que se divide la tasa, desconociendo si existe acuerdo plenario que autorice esta nueva tarifa, que debería conllevar una nueva modificación de la Ordenanza fiscal correspondiente.

En virtud de cuanto antecede, estimamos oportuno formular las siguientes recomendaciones al Ayuntamiento de Alfara de la Baronia:

1-. Que en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del art.42 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en tal sentido, dicte resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el promotor de la queja.

2-. Que ese Ayuntamiento impulse medidas dirigidas a que sus vecinos y vecinas tengan un conocimiento previo y adecuado sobre las decisiones que, especialmente en materia de tributos, adopte cualquiera de los órganos municipales competentes en la materia, y cuyo cumplimiento le va a ser exigido.

3-. Que, a la vista de las irregularidades observadas en relación con la llamada cuota de amortización anticipada de obras, y previos los trámites oportunos, proceda en el menor plazo posible a subsanar las mismas a fin de que ésta se ajuste a lo previsto en la legislación en materia de haciendas locales, procediendo, previos los trámites legalmente previstos, a su sustitución por cualquier otra figura tributaria conforme a derecho.

4-. Que, a la vista de las irregularidades observadas en relación con la tasa por la prestación del servicio de agua potable, proceda en el menor tiempo posible a la regularización de la misma y de la Ordenanza fiscal correspondiente, que debe recoger los importes actualizados del servicio, siendo competencia del Ayuntamiento pleno la aprobación de los mismos, así como de la aprobación y modificación de las Ordenanzas fiscales, no pudiendo entrar en vigor los incrementos de las tarifas de agua hasta la publicación de los citados acuerdos en el Boletín Oficial de la Provincia.

> 5-. Que, a la vista de las irregularidades observadas en relación con la tasa de alcantarillado, proceda en el menor tiempo posible a la regularización de la misma y de la Ordenanza fiscal correspondiente, que debe recoger los importes actualizados del servicio, siendo competencia del Ayuntamiento pleno la aprobación de los mismos, así como de la aprobación y modificación de las Ordenanzas fiscales, no pudiendo entrar en vigor los incrementos de la tasa de alcantarillado hasta la publicación de los citados acuerdos en el Boletín Oficial de la Provincia.

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

Por otra parte, la promotora del expediente de queja nº 1501669 manifestaba que vive en una partida rural del municipio de Calpe y que, con fecha Junio de 2014, recibió factura de la mercantil concesionaria del servicio de aguau potable, por un importe de 4.289,94 €. La compareciente manifestó su disconformidad ante la compañía de aguas, pero según nos indicaba, la misma no había sido tenida en cuenta. Ante la nula reacción de la compañía suministradora, buscó el motivo de tan elevada factura, que no podía ser otro que la rotura de la tubería, requiriendo la presencia de agentes del SEPRONA que confirmaron que la rotura podía ser consecuencia de los jabalíes existentes en la zona.

Ante estos hechos, la interesada interpuso denuncia ante la OMIC de Calpe, por cuanto la compañía suministradora de agua le seguía exigiendo el pago de la referida factura y otra posterior que ascendían a la cantidad de 7.157,84 €, no habiendo mostrado Aguas de Calpe comprensión o tolerancia respecto a los hechos.

A resultas de la petición de información que formulamos, el Ayuntamiento de Calpe nos remitió informe en el que se exponían las actuaciones practicadas por parte de la empresa suministradora en relación al objeto de la queja, señalándose que, en supuestos de pérdidas involuntarias de agua -como era el de la promotora de la queja- se aplica un protocolo para casos de fuga en las instalaciones interiores, que supone una reducción a la baja del importe de las facturaciones afectadas, indicando que «las reparaciones y mantenimiento de la red particular interior son por cuenta y a cargo de la propiedad del inmueble, además de que es obligación del usuario colocar una llave de paso detrás del contador para prevenir cualquier eventualidad».

La interesada, en su escrito de alegaciones, solicitaba que le fuese anulada la deuda que mantenía con la concesionaria del servicio de agua potable, ya que se trataba de importes desmesurados que, en ningún caso, correspondían a consumos efectivamente realizados.

Dado esta situación, estimamos preciso iniciar nuestras consideraciones recordando que la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, dispone que corresponde al municipio ejercer competencias, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, en materia de suministro de agua y de alcantarillado y tratamiento de aguas residuales. Asimismo, el abastecimiento domiciliario de agua potable para el consumo humano y el alcantarillado se configuran como servicio público de prestación obligatoria para todos los municipios. Así, el abastecimiento de agua y su depuración constituyen un servicio esencial y reservado a favor de las entidades locales.

Asimismo, destacamos que el artículo 4 de la citada Ley 7/1985, reguladora de las bases de régimen local atribuye a los municipios la potestad reglamentaria en el ámbito de sus competencias. Como consecuencia de dicha previsión, es el Reglamento de prestación del servicio de abastecimiento de agua potable y de saneamiento del Ayuntamiento de Calpe el que regula la prestación del citado servicio.

Dicho reglamento, en su artículo 29.4 dispone que «se consideran instalaciones propias del inmueble toda la red interior de agua potable a partir de la llave de registro o acometida, (según Norma 1.1.3 de las NIA), así como toda la red interior de saneamiento hasta la arqueta sifónica, incluyendo ésta». Por ello, la conservación de ésta es responsabilidad del particular, siendo las reparaciones y mantenimiento de la misma de su cuenta y cargo.

El análisis del citado Reglamento nos permitió deducir que éste no contempla, sin embargo, la minoración de la facturación en supuestos similares al expuesto por la promotora de la queja, supuesto que tampoco aparece regulado en la Ordenanza reguladora de la tasa por prestación del servicio de suministro de agua potable.

Así las cosas, según señalaba en el informe remitido por el Ayuntamiento, "este Servicio procedió a aplicar el protocolo previsto para casos de fuga interior en las facturaciones", consistente en no penalizar al abonado con la estructura de bloques prevista en la tarifa de agua, sino que la diferencia entre el volumen total a facturar y el volumen facturado en el mismo período del año anterior se factura al precio de 0,887 €/m^3, lo que supuso una reducción a la baja del importe de las facturaciones afectadas.

En la resolución emitida, consideramos que estas minoraciones en la facturación para supuestos de pérdidas, fugas o averías de las instalaciones interiores, que están en línea con las que se realizan en otros municipios, deberían aparecer reguladas en el citado Reglamento de prestación del servicio de abastecimiento de agua potable, a fin de que todos los abonados pudiesen conocer cómo actúa la empresa concesionaria en estos casos, de modo que las decisiones adoptadas no apareciesen como una liberalidad de la concesionaria hacia la abonada en concreto.

Por otra parte, estimamos preciso recordar que uno de los conceptos que aparece incorporado en las facturas de suministro de agua potable es el canon de saneamiento correspondiente a la Generalitat Valenciana, creado por la Ley 2/1992, del Gobierno Valenciano, de saneamiento de aguas residuales de la Comunitat Valenciana.

Como resulta conocido, el hecho imponible de dicho canon, tal como dispone su artículo 20.2, está constituido por:

> (...) la producción de aguas residuales, manifestada a través del consumo de agua de cualquier procedencia. El canon será exigible desde la entrada en vigor de la Ley y vendrá referido al volumen de agua consumida para usos domésticos o industriales.

A la vista del citado artículo, y dado que los consumos producidos por una fuga o avería en la instalación no estaban destinados al uso doméstico o industrial, tal como aparecen definidos en el artículo 11 del Decreto 266/1994, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre el régimen económico-financiero y tributario del canon de

saneamiento, no podíamos sino entender que procedería rectificar las liquidaciones del canon de saneamiento efectuadas en las facturas emitidas a la interesada.

En virtud de cuanto antecede, y atendiendo a las consideraciones expuestas, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Calpe:

> 1-. Que proceda a la modificación del Reglamento de prestación del servicio de abastecimiento de agua potable y de saneamiento a fin de incluir las minoraciones en la facturación para los supuestos de pérdidas, fugas o averías en las instalaciones interiores que actualmente se vienen realizando por la empresa concesionaria.
>
> 2-. Que facilite, a través de la empresa concesionaria del servicio de agua potable, la tramitación ante la Entidad de Saneamiento de la Comunitat Valenciana la devolución de las cantidades facturadas en los recibos de agua potable de la interesada en concepto de canon de saneamiento, al no corresponder éstos a consumos destinados a usos domésticos o industriales.

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

Finalmente, la promotora del expediente de queja nº 1505987 se dirigió a esta institución manifestando su disconformidad con la factura emitida por la empresa suministradora de agua potable en Pedralba (correspondiente a los meses de septiembre a noviembre de 2014) por un importe de 212,07 euros (136 m^3), puesto que sus consumos normales cada dos meses no solían ser superiores a los 50 euros (21 m^3).

Admitida a trámite la queja, el Excmo. Ayuntamiento de Pedralba nos remitió un informe en el que, respecto a la disconformidad con la facturación, se indicaba que:

> (...) se revisó el contador, se inspeccionó la vivienda en busca de alguna fuga interior, con el resultado de que no se encuentra incidencia alguna en el funcionamiento del contador ni fuga en la vivienda en el momento de la comprobación (...).

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja nos indicó que, con anterioridad y posterioridad al periodo facturado en exceso de septiembre a noviembre de 2014, el contador había funcionado correctamente, reflejando un historial de consumo medio en torno a los 25 m^3. Sin embargo, acababa de recibir ahora otra factura de 100 euros, por un consumo elevado de 50 m^3, cuando la casa no había estado habitada.

Partiendo de estos hechos, y de que la autora de la queja insistía en afirmar que los elevados consumos facturados no eran reales, todo conducía a pensar que el contador tenía algún tipo de desajuste que le impedía funcionar todo el tiempo correctamente. Durante varios meses reflejaba el consumo real, pero, de forma aleatoria, y sin poder determinarse las razones, reflejaba un consumo excesivo.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Pedralba que, a la vista de los desajustes detectados en la medición de

los consumos, se sustituyese el contador de la vivienda de la autora de la queja y se anulasen las dos lecturas que superaban el consumo medio en los últimos años.

A la fecha de proceder al cierre de la presente Informe anual, estamos a la espera de recibir el informe de la Administración, manifestando la aceptación de la recomendación emitida o, en su caso, sobre las razones que estime concurrentes para no hacerlo.

Por últlimo, la autora de la queja nº 1410038 manifestaba que en el mes de julio de 2014 había detectado problemas en las instalaciones del sistema de alcantarillado que discurren por su vivienda y que había hablado con el perito del seguro del Ayuntamiento, con el Sr. Secretario y con el auxiliar administrativo, que le confirmaron que era un problema que debía solucionar el Ayuntamiento.

La interesada nos exponía, igualmente, que algunos obreros le habían confirmado que, efectivamente, el agua no transcurría por donde debía ir y que la cimentación del alcantarillado presentaba multitud de grietas, y estaba afectando a los cimientos de su vivienda. Según nos indicaba, con posterioridad había presentado varios escritos en el Ayuntamiento, poniendo de manifiesto el problema, pero no había obtenido respuesta.

Ante nuestra petición de información, el Ayuntamiento de Quatretondenta nos remitió copia del expediente administrativo tramitado en relación con el problema objeto de la reclamación de la interesada.

Puestos a resolver el expediente de queja, se deducía que el objeto del mismo radicaba en la cuestión de los daños producidos por el mal estado o la incorrecta ejecución de las obras de alcantarillado.

A este respecto, estimamos oportuno partir de las previsiones del art. 26.1 de la Ley 7/985, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que dispone que:

> los Municipios deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:
>
> a) En todos los Municipios: alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos urbanos de población y pavimentación de vías públicas.

De los documentos aportados por el Ayuntamiento, se deducía que las obras de referencia, incluidas en la llamada "Pavimentación de varias calles y renovación del alumbrado público del casco urbano de Quatretondeta", fueron ejecutadas por la Excma. Diputación Provincial de Alicante, dentro de un Plan Provincial de Obras y Servicios.

Asimismo, se infería que el Ayuntamiento, de forma implícita, reconocía la existencia de daños producidos en la vivienda de la promotora de la queja como consecuencia de la ejecución o mal funcionamiento de las citadas obras, a pesar de no haber respondido de forma expresa a las solicitudes presentadas por parte de la promotora.

Finalmente, de la lectura de los documentos que integraban el expediente de queja dedujimos que ante las reclamaciones presentadas por la interesada, el Ayuntamiento no había emitido ninguna respuesta expresa, habiéndose limitado a remitir a su aseguradora

los escritos presentados, sin que constase la solución del problema ni la indemnización a la promotora de la queja, que había indicado que -de forma verbal- el Ayuntamiento de Quatretondeta le había comunicado que no tenía la intención de contestar por escrito a las solicitudes formuladas.

Ante esta falta de respuesta por parte del Ayuntamiento, estimamos preciso recordar que la obligación administrativa de cumplir con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del artículo 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.

En el caso del procedimiento en materia de responsabilidad patrimonial, éste viene regulado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de Marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial, que en su artículo 13.3 señala el plazo de seis meses desde la iniciación del procedimiento para la obtención de una resolución expresa, sin la cual podrá entenderse que ésta es contraria a la indemnización del particular.

Por su parte, los artículos 14 y ss del mismo Real Decreto prevén la tramitación de un procedimiento abreviado para aquellos casos en los que:

> (...) a la vista de las actuaciones, documentos e informaciones del procedimiento general, el órgano instructor entienda que son inequívocas la relación de causalidad entre la lesión y el funcionamiento del servicio público, la valoración del daño y el cálculo de la cuantía de la indemnización (...).

La iniciación del procedimiento de responsabilidad patrimonial, de acuerdo con el art. 142.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se producirá de oficio o por reclamación de los interesados, no siendo ésta una facultad de la Administración, sino que es de obligado cumplimiento, por lo que, ante la constancia de la existencia de daños en la vivienda de la interesada como consecuencia de las obras realizadas, el Ayuntamiento tiene el deber de iniciar el procedimiento, a fin de determinar la entidad del daño y la valoración del mismo, así como la existencia de un nexo de causalidad entre las obras realizadas y el daño producido, teniendo como fin la determinación de la cuantía de la indemnización y resolviendo expresamente, debiendo realizar aquí alguna referencia al papel de la compañía aseguradora, que no debe interferir en las funciones instructoras y decisorias que corresponden sólo a la Administración. Así, la posición que tenga la entidad aseguradora, tanto a favor como en contra, no debe condicionar en ningún caso la propuesta de resolución ni la resolución final del procedimiento, responsabilidad exclusiva de la Administración.

Por cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Quatretondeta que diese cumplimiento a los deberes legales que se extraen del art. 42 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y que iniciase el procedimiento de responsabilidad patrimonial a fin de determinar la existencia o no del daño, el nexo de causalidad con las obras realizadas, procedencia o no de la indemnización, así como su

cuantía, en su caso, y demás aspectos relacionados y que, en tal sentido, dictase resolución motivada que finalizase el citado procedimiento y diese respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas por la promotora de la queja.

La no aceptación, por parte de la Administración afectada, de la recomendación emitida, determinó el cierre del expediente de queja.

3.2. Vías públicas urbanas

El promotor del expediente de queja nº 1408473 se dirigió a esta institución manifestando que, mediante escrito presentado con fecha 9 de febrero de 2012, había denunciado el incumplimiento del Acuerdo del Consejo Agrario Municipal de fecha 7 de mayo de 2002, sin haber recibido ninguna contestación municipal.

Admitida a trámite la queja, requerimos informe al Excmo. Ayuntamiento de Casinos para que nos informara sobre las medidas adoptadas para recuperar la posesión del camino y respetar el acuerdo del Consejo Agrario Municipal de fecha 7 de mayo de 2002.

La Oficina Técnica Municipal nos indicó, entre otras actuaciones, que:

> (...) pasado un tiempo más que prudencial y visto que el camino seguía sin ser restituido a su estado original, se envió requerimiento por carta certificada en julio, notificación que ha sido devuelta al Ayuntamiento. Realizada consulta a la base catastral, sigue constando la anterior propietaria como titular, por lo que se desconoce quién es el propietario actual y por tanto no se ha podido notificar de nuevo (...).

En este contexto, iniciamos la recomendación emitida recordando la obligación legal que tienen las Administraciones públicas de ejercer las acciones necesarias para defender los bienes de dominio público, conforme a los principios de inalienabilidad, imprescriptibilidad e inembargabilidad, así como su desafectación (art. 132.1 de la Constitución Española).

En este sentido, señalamos que son bienes de uso público los caminos cuya utilización se efectúe por la generalidad de los vecinos, otorgándose en atención a su presumible carácter demanial la facultad de recuperar por sí la posesión de los mismos a las Administraciones públicas titulares de los mismos, siempre que la pública posesión del camino haya sido perturbada, y ello sin perjuicio de la facultad que corresponde a los Tribunales Civiles para declarar la real propiedad de estos caminos.

Según entendíamos, el ejercicio de esta facultad-deber no está sujeta a una prueba de dominio por parte de la Administración, siendo suficiente la prueba de un uso público, y que éste haya sido obstaculizado por la persona contra la que se dirige la potestad recuperatoria, sin que existan razones para exigir que esa prueba tenga que ser exhaustiva, considerando suficiente una información acreditativa del hecho posesorio y de la realidad de la usurpación, pudiendo probarse el uso público de los caminos, que efectivamente es lo que a los efectos pretendidos importa, por medio de la prueba testifical y planos del Catastro en que así se contemplan.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Casinos que adoptase todas las medidas legales a su alcance para recuperar la posesión del camino público "Corral Blanco" y lograr su restitución a su estado original, en cumplimiento del acuerdo adoptado por el Consejo Agrario Municipal con fecha 7 de mayo de 2002.

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

Por otra parte, en el expediente de queja nº 1411339, el interesado, en calidad de presidente de una asociación de vecinos, se dirigió a esta institución manifestando que los vecinos de la pedanía Peña Las Águilas habían solicitado al Excmo. Ayuntamiento de Elche que llevase a cabo la señalización y numeración de las vías públicas de la pedanía y que mediase ante las Administraciones públicas competentes para lograr el restablecimiento del servicio de correos en la pedanía, el cual había sido suprimido.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Elche nos informó que:

> (...) en fecha 4 de junio de 2014 tuvieron entrada en este Ayuntamiento las Resoluciones de fecha 29 de mayo de 2014, todas ellas, de la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en virtud de las cuales se produce la declaración como entornos especiales a los efectos de la entrega de envíos postales ordinarios de Lucero, Los Pinos, Santa Fé y Peña de las Águilas (...) mediante acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 7 de agosto de 2014 se decidió interponer recurso contencioso-administrativo contra cada una de las referidas Resoluciones (...) el 18 de agosto de 2014 se remitió a la Jefatura Provincial de Correos, Dirección de la Zona 5, solicitud de suspensión de la eficacia de las Resoluciones y que se continuara prestando el servicio; y, en el mismo sentido, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (...).

En la fase de alegaciones al informe municipal, los vecinos insistieron en denunciar que la Peña de Águilas:

> (...) no es una urbanización (...) esto es una partida que está pegada a Elche, no a mil metros (...) hay casi 900 viviendas construidas (...) la Peña Águilas no es una urbanización como son Los Olivos, don Balbino, etc. esas urbanizaciones están dentro de la partida Peña Águilas, no somos como ellas, sino que están integradas en la partida (...) todo ese conjunto forma el núcleo urbano de viviendas en Peña Las Águilas y catalogado de ese modo por ustedes desde hace más de 12 años, quedando reflejado en los recibos tributarios (...).

El autor de la queja acompañaba un informe del Jefe de Servicio de Gestión Tributaria del Excmo. Ayuntamiento de Elche en el que, respecto a las viviendas existentes en la Partida Peña Las Águilas, se indicaba que "(...) el número de recibos que se pondrán al cobro en el año 2014 son 946, cuyo importe total ascienden a 759.908,53 euros (...)".

Así las cosas, estimamos preciso recordar que el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana 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 y lo suspenderá sí,

> iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada denuncia, querella criminal o demanda ante los Tribunales Ordinarios sobre los mismos hechos.
>
> Ello no impedirá, sin embargo, investigar sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas, así como velar por que la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

En consecuencia, aunque se estuviese tramitando en ese momento un recurso contencioso-administrativo contra las Resoluciones de fecha 29 de mayo de 2014, todas ellas, de la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, se consideró que no existía obstáculo jurídico alguno para intentar llegar a un acuerdo con Correos para que el servicio se volviese a prestar en la referida pedanía Peña Las Águilas.

Por otra parte, en el informe municipal remitido a esta Institución, nada se decía respecto a la falta de numeración y señalización de las vías públicas existentes en la mencionada pedanía.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Elche que extremase sus esfuerzos para lograr el inmediato restablecimiento del servicio de correos en la Pedanía Peña las Águilas, así como la señalización y numeración de las vías públicas de la referida pedanía.

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

Por otra parte, el autor de la queja nº 1507837, en calidad de secretario-administrador de la comunidad de propietarios de una urbanización de Santa Pola, se dirigió a esta institución manifestando que, a pesar de haber solicitado de forma reiterada ante el Excmo. Ayuntamiento de Santa Pola la reparación de las aceras de las calles Cartagena y Consueta, Avdas. Ronda y Tamarit de la urbanización "Paraíso I", no habían obtenido ningún resultado satisfactorio.

Es preciso hacer constar que estos hechos ya habían sido objeto del anterior expediente de queja nº 1407272, en el que el Ayuntamiento informó que iba a proceder a su reparación.

En contestación a nuestra petición de informe, el Excmo. Ayuntamiento de Santa Pola nos indicó que:

> (...) se ha emitido informe al respecto por la Ingeniera Técnica Municipal en fecha 22 de mayo del corriente ejercicio, en el sentido de que, se ha procedido a la reparación de los desperfectos con más entidad, con renovación del pavimento coincidente con una entrada de vehículos de la calle Consueta. En la actualidad queda pendiente la renovación del pavimento de la acera de la Avda. Ronda, donde se observa la degradación superficial de la pastilla hidráulica existente, debido a la antigüedad y a la erosión producida por el ambiente marino. En cuanto a la renovación de las aceras de la avenida de Ronda, en la actualidad, se están llevando a cabo las actuaciones necesarias para la renovación de la misma (...).

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insistió en denunciar que:

> (...) el Concejal Delegado de Servicios Públicos, basándose en un supuesto nuevo informe de la Ingeniero Técnico Municipal, reconoce de forma clara y expresa que no han reparado ninguna de las más de treinta deficiencias que se denunciaron hace más de un año y medio y que suponen un grave riesgo para las personas que transitan por dichas aceras, las cuales aún están en peores condiciones al día de hoy (...).

Partiendo de estos hechos, esta institución no pudo dejar de recordar en la resolución que emitió al respecto, que la pavimentación de las vías públicas y el encintado de aceras son unos servicios cuya prestación es obligatoria para el Excmo. Ayuntamiento de Santa Pola, a tenor de lo preceptuado en el art. 26.1 a) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y que resultan indispensables para garantizar el derecho a una vivienda digna (art. 47 de la Constitución Española y art. 16 del 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.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Santa Pola que extremase sus esfuerzos para reparar todas las deficiencias que todavía se encuentras pendientes con el objeto de garantizar una adecuada prestación de los servicios públicos obligatorios de pavimentación de las vías públicas y encintado de aceras.

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

Finalmente, en el expediente de queja nº 1408741, su promotor manifestaba que la comunidad de propietarios a la que representa había presentado en reiteradas ocasiones numerosas quejas al Ayuntamiento de Oliva por el estado de abandono que sufría la zona, en especial, por el pésimo asfaltado de la calle, la falta de iluminación pública, suciedad, retirada de contenedores de orgánica no repuestos, y otros.

Admitida a trámite la queja, el Ayuntamiento de Oliva nos remitió el informe elaborado por el arquitecto superior y arquitecto técnico municipal, en el que se señalaba la zona en cuestión se trata se trata de un entorno urbano residencial aislado denominado DEVESA UA-3 (Sector UA-6), en el cual se emplazaba el complejo residencial de referencia. Según señalaba el informe:

> actualmente no se dispone de uso específico rotacional y de accesibilidad de la mencionada porción de terreno, formando parte del entorno privativo de la promoción residencial, situándose edificaciones auxiliares comunitarias fuera de ordenación e invadiendo parcialmente ésta.

Así las cosas, se indicaba que el otorgamiento de licencia condicionaba la realización a costa de la promotora de las obras básicas de urbanización, tales como abertura y

tratamiento del vial norte afectado, encintado de acera borde y del sistema provisional de depuración de aguas residuales.

En este sentido, se hacía constar que el Área Urbana está compuesta por 5 unidades de Actuación Residencial las cuales están pendientes de la oportuna gestión del planeamiento, y que por tanto, no cuentan con las infraestructuras globales (red general de alcantarillado, alumbrado público municipal, redes de distribución de servicios de agua potable y energía eléctrica perfectamente homologada, etc.).

Asimismo se señalaba que la zona dispone de recogida domiciliaria de "residuos sólidos urbanos" y de "recogida de inertes" en el entorno urbanístico, con la ubicación de contenedores tipo frente a la Urbanización "Palmera Park", desbordados éstos en circunstancias puntuales del período estival posteriormente subsanables por medios municipales.

Finalmente se indicaba que, por tratarse el vial de comunicación anexo a la urbanización de intercomunicación Oliva-Denia denominado "Camino Playa de Santa Ana" dispone de un parcheo continuo en la carpeta del firme asfáltico.

Puestos a resolver la reclamación que plateaba el interesado, señalamos que -del informe remitido por este Ayuntamiento- se deducía la existencia de varias irregularidades que se cometieron en el momento del otorgamiento de la licencia de ocupación y de las cédulas de habitabilidad, pues tal y como se señalaba en el citado informe, el otorgamiento de la licencia de edificación estaba condicionada a la realización a costa de la promotora de las obras básicas de urbanización tales como abertura y tratamiento del vial norte afectado, encintado de acera borde y del sistema provisional de depuración de aguas residuales.

Sin embargo, constaba en el informe que las licencias de ocupación de las viviendas se otorgaron el 16/6/1988, tan sólo dos meses después de la licencia de edificación, al parecer sin que las obras de urbanización exigidas en la licencia de edificación estuvieran realizadas, puesto que el informe municipal indicaba que se estaba pendiente de la oportuna gestión del planeamiento, y por tanto, no se contaba con las infraestructuras globales (red general de alcantarillado, alumbrado público municipal, redes de distribución de agua potable y energía eléctrica perfectamente homologadas, etc...)

Tal como señala la legislación y la propia jurisprudencia, la licencia de primera ocupación no puede concederse si no se cumplieran las condiciones impuestas en la licencia de obras, como las cesiones obligatorias o los compromisos de urbanización asumidos. Es más, aunque se autorizase la ejecución simultánea de la construcción y la urbanización, no debería haberse procedido al otorgamiento de la licencia de primera ocupación de las viviendas hasta que no estuviera totalmente realizada la urbanización que las afecte, y estuvieran en condiciones de funcionamiento los suministros de agua y energía eléctrica y las redes de alcantarillado. Igualmente, tampoco deberían haberse otorgado las correspondientes cédulas de habitabilidad.

Así, destacamos que, en cualquier caso, los Ayuntamientos tienen el deber de prestar en todo caso, los servicios de alumbrado público, cementerio, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los

núcleos de población y pavimentación de las vías públicas, por lo que, a pesar de la dejación de funciones en relación con las competencias propias en materia de gestión urbanística, y las posibles irregularidades que pudieron existir en el otorgamiento de las licencias de ocupación y de las cédulas de habitabilidad correspondientes, éste está obligado a prestar los servicios reconocidos como obligatorios para todos los Ayuntamientos.

En virtud de cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Oliva que, en el ejercicio de sus competencias propias, reconocidas en el artículo 25 de la Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local, y demás legislación urbanística aplicable, llevase a cabo la gestión del planeamiento necesaria para solventar los problemas existentes en el Área Urbana de referencia.

Del mismo modo, le recomendamos que prestase, en todo caso, los servicios de alumbrado público, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento domiciliario de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población, y pavimentación de las vías públicas en el ámbito de la citada Área Urbana, en la que se emplazaba las viviendas de los interesados.

En el momento de proceder al cierre del presente Informe Anual, nos encontramos pendientes que la citada Administración nos remita escrito comunicándonos la aceptación de las recomendaciones emitidas o, en su caso, de las circunstancias que estime concurrentes para no hacerlo.

El promotor del expediente de queja 201408300 manifestaba que, habiéndose dirigido en reiteradas ocasiones al Ayuntamiento de Valencia, solicitando la reapertura y acondicionamiento de los accesos al cementerio del Grao de Valencia, no habían obtenido una solución efectiva al problema que vienen denunciando.

El promotor del expediente nos indicaba que, tradicionalmente, el acceso al citado cementerio se realizaba por la calle Poeta San Martín i Aguirre. A partir del año 2007, no obstante, como consecuencia tanto de la construcción en la zona del circuito de Fórmula 1 como de la tramitación del PAI Camino Hondo del Grao, dicha vía quedó cerrada y, con ello, el acceso al cementerio totalmente dificultado.

En este sentido, el interesado señalaba que, desde entonces, la única forma de acceder al mismo consistía en atravesar un solar de tierra, sin ningún tipo de asfaltado, que genera a los ciudadanos numerosas dificultades e incomodidades.

El interesado nos indicaba que, a pesar de los numerosos escritos y gestiones realizados al efecto, no habían logrado que se procediera a la reapertura y acondicionamiento de los accesos al citado cementerio.

Concluida nuestra investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que extremase sus esfuerzos para lograr la rápida terminación de las obras de urbanización de Plan de Actuación integrada para el desarrollo de la Unidad de Ejecución “Camino Hondo del Grao”. La aceptación de la recomendación emitida, determinó el cierre del expediente de queja.

3.3. Transporte colectivo de viajeros

Los promotores del expediente de queja nº 1409559 manifestaban su disconformidad con la modificación que se ha realizado en la línea 4 del TAM de Alicante y que ha supuesto la supresión de las paradas situadas en las calles Profesor David Noguera, Deportista Ramón Mendizábal y Princesa Mercedes.

Según exponía el promotor del expediente, la supresión de dichas paradas suponía que los barrios de Princesa Mercedes y Francisco Albert, de la ciudad de Alicante, se vieran privados del servicio de transporte público, con las molestias e inconvenientes que ello genera a los residentes en dicha zona y, especialmente, para los colectivos más necesitados (menores, personas mayores, enfermos, etc.), que son quienes más habitualmente utilizan este medio de transporte.

A la vista de todo lo expuesto, el interesado solicitaba la intervención del Síndic de Greuges, a los efectos de que se reconsiderase la decisión adoptada y se restituyesen las paradas suprimidas en fecha 1 de septiembre de 2014.

Consideramos importante destacar la preocupación que dicha reordenación había provocado entre los vecinos de dichos barrios, como mostraban los 864 escritos de queja que habían sido presentados por ciudadanos ante esta Institución.

En relación con dicha cuestión, el Ayuntamiento de Alicante nos informaba que esta modificación fue adoptada:

> para la reordenación de las líneas del servicio público urbano colectivo de viajeros, con el fin de la optimización de las mismas, en beneficio de los usuarios del transporte público, con la consiguiente satisfacción del interés general.

Así las cosas, recordamos que el artículo 18.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, preceptúa que entre los derechos de los vecinos está el de 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; y entre los deberes está el de contribuir, mediante las prestaciones económicas y personales legalmente previstas, a la realización de las competencias municipales.

El artículo 26 de la citada Ley 7/1985 dispone que:

> los Municipios deberán prestar, en todo caso, los servicios siguientes:
> (…)
> d) En los Municipios con población superior a 50.000 habitantes, además: transporte colectivo urbano de viajeros y medio ambiente urbano.

Esos servicios públicos se financiarán sustancialmente mediante los recursos propios de las Haciendas Locales que deben abonar los ciudadanos residentes en ese municipio.

De lo expuesto se desprende que el derecho de los vecinos de ese municipio a obtener la prestación del servicio de transporte colectivo de viajeros es correlativo a la obligación

de ese Ayuntamiento de prestar tal servicio mínimo, ya sea de modo directo, ya en régimen de asociación con otros municipios o a través de la comunidad autónoma. Nos encontramos ante una obligación legal directamente exigible por los interesados y ello, naturalmente, sin perjuicio de las condiciones concretas de su establecimiento, o del deber de contribuir a sufragar el coste que ello suponga.

Esta institución es consciente de que el Ayuntamiento tiene que cumplir también con la obligación, impuesta por la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, de evitar el déficit presupuestario, y que está obligando a la Administración a adoptar medidas de ahorro.

También tuvimos presente que, como Administración Pública, el Ayuntamiento tiene reconocida la potestad de organización, que alude al conjunto de poderes que le habían sido atribuidos para la ordenación de los medios personales, materiales y reales que se le encomiendan con objeto de conseguir una mejor prestación de los servicios públicos; y que, igualmente, tiene reconocida potestad discrecional en algunos aspectos, o la posibilidad de elegir una entre varias alternativas legalmente indiferentes basándose en criterios extrajurídicos (de oportunidad o conveniencia) que la ley no predetermina sino que deja a su propia decisión.

No obstante, y aunque esa Administración Local hubiera establecido una relación de prioridades para prestar el servicio de transporte colectivo de viajeros y diseñar las líneas de autobuses del mismo, la escasez de medios económicos y, con ello, la necesidad de proceder a la optimización de los recursos empleados, no puede ser una justificación total, por lo que se debería haber incluido en la correspondiente partida presupuestaria el crédito preciso antes de haberse incluido otros conceptos presupuestarios destinados a cubrir servicios que no son mínimos ni obligatorios o a atender actividades no necesarias.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alicante que, de acuerdo con las prioridades establecidas por el Ayuntamiento para la prestación del servicio de transporte colectivo de viajeros, se procediese a prestar servicio a los vecinos de la los barrios de Princesa Mercedes y Francisco Albert, referidos en la queja, en cumplimiento de la obligación de atender los servicios mínimos municipales y antes de que se destinasen recursos económicos locales a otros servicios y actividades que son secundarios y no obligatorios.

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

Por su parte, en el expediente de queja nº 1500251 la interesada sustancialmente manifestaba que en el mes de noviembre de 2014 solicitaron al Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig la ampliación del servicio de transporte urbano de autobuses a la Partida del Canastell, de manera que el mismo pasase a prestar un servicio diario, dado que muchos vecinos son mayores y no disponen de medio de transporte particular, con los problemas que ello les genera.

En este sentido, nos indicaban que en la actualidad el servicio existente comunica el Hospital de Sant Vicent con el polígono industrial de El Canastell, con una frecuencia de cuatro veces al día y varias paradas en la carretera de Agost. No obstante ello, dichas paradas quedan excesivamente alejadas de las viviendas de esta partida y las carreteras

que conducen a las mismas no están debidamente acondicionadas, careciendo en ocasiones de las correspondientes aceras, con los problemas de seguridad que ello genera a los ciudadanos.

La interesada nos indicó que dicha solicitud fue denegada, sobre la base de argumentos presupuestarios y operativos, ante la imposibilidad de proceder a la ampliación del servicio de bus.

La promotora del expediente solicitó la intervención del Síndic de Greuges, al entender necesario y prioritario que se preste el servicio de transporte colectivo de viajeros a los vecinos que residen en esta zona del término municipal.

Finalizamos nuestra intervención ante la aceptación de nuestra recomendación por parte del Ayuntamtamiento de Sant Vicent del Raspeig consistente en que, que, de acuerdo con las prioridades establecidas por el Ayuntamiento para la prestación del servicio de transporte colectivo de viajeros, se proceda a prestar servicio a los vecinos de la zona de El Canastell, referida en la queja, en cumplimiento de la obligación de atender los servicios mínimos municipales y antes de que se destinen recursos económicos locales a otros servicios y actividades que son secundarios y no obligatorios.

3.4. Cementerios

El promotor del expediente de queja nº 1507829 se dirigió al Síndic de Greuges relatando que, en fecha 2 de febrero de 2015, presentó ante el Ayuntamiento de Alicante un escrito solicitando ser informado sobre la normativa aplicable en materia de cementerios municipales y, especialmente, sobre la vigencia del Reglamento del Cementerio Municipal de Nuestra Señora del Remedio de 1940. Asimismo, solicitaba que, en aras de una mayor información, se publicara en la web municipal la normativa vigente en este ámbito.

El interesado señalaba en su escrito que, a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de dicha solicitud, no había obtenido contestación alguna.

De la lectura de los documentos que integraban el expediente de queja, se deducía que la petición del ciudadano en relación con la información sobre la normativa aplicable al cementerio municipal, había sido contestada por el Ayuntamiento de Alicante, ofreciéndole al mismo la referencia de la normativa por el que se rige el citado servicio público.

No obstante lo anterior, nada decía el informe sobre la segunda de las peticiones formuladas por el promotor del expediente, referida a la publicación de la citada normativa, en aras a su general conocimiento por parte de los administrados.

En relación con esta cuestión, una visita a la página web del Ayuntamiento de Alicante (realizada en fecha 30 de octubre de 2015), permitió a esta institución comprobar que la misma procede a publicar un extenso elenco de la normativa municipal vigente (Ordenanzas y Reglamentos), lo cual no puede ser sino valorado positivamente; no obstante ello, no fue posible comprobar que, en la línea solicitada por el ciudadano, el

Reglamento de referencia sobre el cementerio de Nuestra Señora del Remedio, de 1940, se encontrase publicado y accesible a la consulta y conocimiento de los administrados.

En relación con esta cuestión, no pudimos sino seguir insistiendo en la necesidad de que las normas que regulan los diferentes aspectos de la vida de los administrados, goce de la máxima publicidad y difusión posible, dándose con ello cumplimiento, también en sentido material, al principio de legalidad, proclamado constitucionalmente como principio rector de nuestro Ordenamiento por el artículo 9 de la Constitución.

En este sentido, es preciso recordar que la reciente Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, viene a establecer en su artículo 9 que,

> las organizaciones comprendidas en el artículo 2 publicarán, como mínimo, en sus páginas web, actualizada y estructurada, la siguiente información:
> (…)
> 2. Información de relevancia jurídica
>
> 2.1. Las administraciones públicas publicarán:
>
> a) Una relación de toda la normativa vigente en su ámbito de aplicación, incluyendo las ordenanzas fiscales en los casos de las administraciones locales (…)

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alicante que adoptase las medidas precisas para, en el sentido solicitado, proceder a la publicación en su página web del Reglamento del Cementerio Municipal Nuestra Señora del Remedio de Alicante de 1940, en aras a garantizar la publicidad, conocimiento y consulta de la misma por los ciudadanos.

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

3.5. Administración electrónica y uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC)

La promotora del expediente de queja nº 1413029 se dirigió a nuestra institución manifestando que ya había presentado ante el Síndic una reclamación (expediente de queja nº 1317001), pero que a pesar de ello, la persona encargada de la gestión de las redes sociales del Ayuntamiento de Elche mantenía el veto para su acceso a las mismas.

Concluida nuestra investigación, valoramos positivamente la apuesta que hace el Ayuntamiento de Elche por el Open Government; la apuesta de que gobernar no es simplemente ejercer el poder legítimo que emana de los votos de la ciudadanía y someterse finalmente al escrutinio electoral de las urnas, sino que gobernar es ampliar, consolidar y fortalecer el concepto de lo público, del interés general, su compromiso para que las demandas de mayor participación, información y transparencia sean atendidas, defendidas y protegidas como un derecho democrático; por la nueva cultura de cambio social, sustentada en unos profundos cambios tecnológicos, que impulsa a las administraciones y a las organizaciones a ofrecer una respuesta organizada, fiable y solvente ante las expectativas de cambio y demanda de mayor democratización por parte de la ciudadanía, atendiendo a las voces que apuntan a la necesidad de crear una

cultura mucho más horizontal de colaboración y comunicación entre los ciudadanos y sus representantes, y en esa línea por la asunción de las tecnologías de las redes sociales como son Twitter y Facebook.

Ahora bien, dicho esto, consideramos que también debía señalarse que, implantadas estas tecnologías y establecidas unas reglas de funcionamiento o de participación en las mismas, la expulsión o el bloqueo a su acceso debe hacerse, no de forma unilateral, sino siguiendo un procedimiento en el que se garantice el principio de audiencia, en donde se comuniquen los hechos o conductas llevados a cabo y que pudieran ser contrarios a las normas de funcionamiento de las citadas redes sociales, a los efectos de que el interesado pudiera presentar las correspondientes alegaciones, y tras contrastar las mismas, adoptar las medidas cautelares pertinentes.

Por tanto, en la medida en que se ha producido el bloqueo unilateral del acceso a dichas redes, sin haber seguido un mínimo procedimiento en el que se hayan garantizado los principios de audiencia y contradicción, se puede estar vulnerando el derecho a la libertad de expresión.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Elche que, previamente a bloquear el acceso a las redes sociales a cualquier ciudadano, se siguiese un mínimo procedimiento en el que se garanticen los principios de audiencia y contradicción.

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

3.6. Obras públicas

El promotor del expediente de queja nº 1408207 se dirigió a nuestra institución exponiendo que como consecuencia de la tramitación del anterior expediente 20108856, el Síndic de Greuges recomendó, fecha 8 de marzo de 2011, al Excmo. Ayuntamiento de Orihuela que:

> extremase sus esfuerzos para lograr que la referida pasarela se instale cuanto antes y, de esta forma, eliminar el riesgo que corren las personas que cruzan a diario la carretera para acceder a la playa.

El interesado se dirigía nuevamente al Síndic de Greuges al no haberse adoptado por el citado Ayuntamiento las medidas para dar cumplimiento a dicha recomendación.

A la vista de dicho escrito, nos dirigimos nuevamente al Ayuntamiento de Orihuela, solicitando información sobre estos hechos. No obstante lo anterior, y pese a los diversos requerimientos de informe dirigidos a la citada Administración local, con fechas 10 de junio, 6 de agosto, 16 de septiembre, 26 de noviembre de 2014 y 19 de enero y 12 de marzo de 2015, no recibimos el correspondiente informe.

Llegados a este punto, estimamos preciso resolver el expediente con los datos que figuraban en el mismo, en aras a garantizar la defensa de los derechos de la ciudadana.

Y es que la autora de la queja insistía en denunciar la necesidad de instalar un semáforo o paso de peatones como solución provisional en tanto en cuanto se llevase a cabo la instalación de la referida pasarela.

Sin embargo, el tiempo seguía pasando y no se instalaba ni la pasarela, ni el semáforo ni un paso de peatones, con el peligro que ello conlleva para la propia vida e integridad física de los mismos. A esta pasividad se sumaba la falta de remisión a esta Institución del informe requerido hasta en seis ocasiones.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Orihuela que se instalase de inmediato un semáforo o un paso de peatones para eliminar el riesgo que corren las personas que cruzan a diario la carretera para acceder a la playa.

La no aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, en el expediente de queja nº 1505921, el presidente de una Comunidad de Propietarios de un edificio, se dirigió a esta Institución manifestando que, mediante escritos presentados con fechas 1 de agosto de 2012 y 13 de diciembre de 2013, había denunciado las molestias que padecen los vecinos como consecuencia del polvo, barro y acceso por las aceras de los vehículos que utilizan el solar municipal sin asfaltar que se encuentra junto al centro de salud de San Blas. Según nos indicaba, hasta el momento no había recibido ninguna respuesta.

El autor de la queja solicitaba que dicho solar "(...) sea asfaltado y regulado como parking autorizado o en su defecto se valle adecuadamente conforme a las normas municipales (...)".

Con posterioridad, se había producido una recogida de firmas de numerosos vecinos de la zona para que el solar situado junto al centro de salud se convierta en aparcamiento.

Admitida a trámite la queja, el Excmo. Ayuntamiento de Alicante nos informó que, con fecha 7 de julio de 2015:

> (...) se ha dado traslado a la Concejalía de Conservación de Inmuebles y a la Concejalía de Seguridad, a efectos de que tengan en cuenta esta situación y realicen las labores oportunas para solucionar la problemática descrita (...).

Así las cosas, en la resolución emitida concluimos que nos encontrábamos ante una parcela de propiedad municipal que, según nos indicaba el autor de la queja, estaba siendo usada como párking desde la inauguración del centro de salud de San Blas en el año 2002. Por lo tanto, se trataba de una dotación que es utilizada mayoritariamente por los propios usuarios del centro de salud, de tal manera que su vallado imposibilitaría dicho uso y podría complicar en exceso el estacionamiento de vehículos por la zona, al no existir ningún párking público ni privado.

En consecuencia, y sin perjuicio de los informes pendientes de emisión por parte de la Concejalía de Conservación de Inmuebles y de la Concejalía de Seguridad, el asfaltado de la parcela se presenta como la mejor solución para eliminar las molestias de polvo y

barro y seguir permitiendo el estacionamiento de vehículos por parte de quienes acuden al centro de salud.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Alicante que se adoptasen todas las medidas necesarias para solucionar la problemática planteada por el autor de la queja.

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

4. Ordenación y control del tráfico urbano

4.1. Ordenación del tráfico urbano

El promotor del expediente de queja nº 1402512 nos indicaba que había solicitado una contestación por parte del Ayuntamiento de Alicante respecto a una reclamación que realizó, primero por vía telefónica y posteriormente por escrito desde el "espacio de participación ciudadana" del citado ayuntamiento, con fecha del 23/10/2013, sin recibir ningún tipo de contestación.

En relación con esta cuestión, el Ayuntamiento nos remitió un informe en el que señalaba que,

> En primer lugar le informamos que el espacio de participación ciudadana, es un mecanismo del Ayuntamiento puesto a disposición de los ciudadanos, que pretender recibir de una manera directa y rápida las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, y sirve para determinar las necesidades e inquietudes de los vecinos. Recibida la entrada en dicho espacio, se envía inmediatamente al departamento correspondiente para que se adopten las medidas necesarias o se emita informe sobre la situación descrita, en aras a solucionar y paliar las problemáticas en la medida de lo posible. Por ello, la contestación más habitual es que se comunica a la brigada o servicio correspondiente.
>
> En este caso concreto, la reclamación presentada por [el interesado], formulada el día 23 de octubre de 2013 (…), tuvo contestación el día 24 de octubre de 2013, es decir al día siguiente, a las 7'51 horas, indicando: "Pasamos aviso a la brigada de mobiliario urbano para que estudie la situación y se reubiquen los bolardos en caso de ser necesario. Gracias por su participación".
>
> Siguiendo con la tramitación debida, se generó una orden de trabajo al departamento de Espacios Públicos, en concreto a la brigada de mobiliario urbano, con número (…). Tras visita de inspección y estudio de la situación por el técnico correspondiente se generó el informe que se transcribe a continuación:
>
> "En relación con la orden de trabajo MU-22086/13, en la que se solicita la reubicación de los bolardos de la calle Rafal para evitar el mal uso de la zona, el técnico que suscribe informa lo siguiente:

> Los bolardos están ubicados para impedir el paso al tramo de la calle peatonal de la calle Rafal, por lo que sí están realizando su "función correspondiente".
>
> Otro problema es que los conductores estacionen de forma incívica encima de la acera impidiendo el paso a los peatones. Efectivamente esto se evitaría instalando pilonas pero no reubicando tan solo las existentes sino colocando un número bastante más elevado de las mismas.
>
> A fecha de hoy el departamento de Espacios Públicos no puede hacer frente a dicha petición por varios motivos:
>
> - Es imposible ejecutarlo mediante la Brigada de Mobiliario Urbano puesto que no cuenta con los medios humanos necesarios.
> - No existe disponibilidad presupuestaria para afrontar la compra de nuevo material.
> - No existe disponibilidad presupuestaria para contratar los servicios a empresa externa".
>
> Si bien dicho informe no fue enviado al interesado, ya que por las características y funcionamiento antes explicado de esta herramienta de participación ciudadana, no permiten conocer todos los datos necesarios para cursar las correspondientes notificaciones, incluso es posible que se presenten de forma anónima, el interesado mediante comparecencia personal en las oficinas de la Jefatura de Área del Servicio de Atención Urbana de este Ayuntamiento, fue informado del contenido íntegro de este informe, comunicándole que actualmente no es posible atender su petición, debido a la situación económica del presupuesto municipal, pero que se tendría en cuenta para realizar la actuación en cuanto resultara posible.
>
> Por lo expuesto anteriormente, entendemos que dicho interesado ha sido informado en todo momento que lo ha solicitado, de acuerdo con el procedimiento establecido».

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por la ciudadana, procedimos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente, tomando en especial consideración las propias manifestaciones de la administración municipal cuando afirmaba: "Si bien dicho informe no fue enviado al interesado".

Por ello, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alicante que, en situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y en tal sentido, que se dictase resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el promotor de la queja.

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

Por otro lado, el promotor del expediente de queja nº 1410475 manifestaba que el 24 de julio de 2014 el colectivo *Alacant en Bici* presentó en el registro del Ayuntamiento de Alicante un escrito denunciando una oleada de multas a las personas que usan las bicicletas por las aceras en la ciudad de Alicante, como consecuencia de que muchas

avenidas y calles de la ciudad están diseñadas para correr; asimismo, nos indicaba que no habían obtenido ninguna respuesta del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Alicante nos remitió informe en el que se indicaba que:

> (...) por parte de esta Policía Local se hace cumplir la Ordenanza Municipal de Circulación de Peatones y Vehículos de 29 de Noviembre de 2011, en su artículo 59.1 prohíbe la circulación de bicicletas por encima de la acera. Esta Policía se ha hecho eco de múltiples quejas de ciudadanos que precisamente denuncian atropellos y situaciones peligrosas por circular bicicletas por encima de la acera. A título informativo, en lo que va de año se han denunciado un total de 9 infracciones por este concepto, lo que no parece una cifra relevante.

En el presente expediente de queja, denunciaba el interesado la falta de respuesta del Ayuntamiento de Alicante.

En lo referido al fondo del asunto, el interesado planteaba cuestiones relacionadas con la convivencia provocada por la movilidad ciclista en una ciudad diseñada para el tráfico motorizado.

Así, debe hacerse compatible el uso de la bicicleta con el de los vehículos motorizados, e igualmente, garantizar la convivencia entre éstas y los peatones. Esta convivencia pretende asegurarse, en el caso de Alicante, a través de la Ordenanza Municipal de circulación de peatones y vehículos, que, en los artículos 58 y ss. establecen las normas que se han de cumplir para la circulación en bicicleta. Pero la misma Ordenanza, junto con la Ley sobre Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial y demás legislación aplicable, también establece otra serie de obligaciones para los vehículos motorizados, que hoy por hoy son los que circulan mayoritariamente por las distintas vías urbanas, y que son los que generan los grandes problemas de circulación en las ciudades.

Así, recordamos que la policía local ha de velar también por el cumplimiento de estas normas por parte de los vehículos motorizados, tanto en lo referido a la velocidad máxima en vías urbanas, como a las normas sobre parada o estacionamiento, a fin de hacer posible la convivencia entre vehículos, bicicletas y peatones, garantizando la seguridad de todos ellos.

Por cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alicante que dictase resolución motivada en respuesta a todas y cada una de las cuestiones planteadas por el promotor de la queja.

Del mismo modo, recomendamos que, en el ejercicio de sus competencias en materia de tráfico, siguiese velando por el cumplimiento de las normas de circulación de vehículos motorizados, bicicletas y peatones, garantizando así la convivencia entre todos ellos en el espacio urbano y la seguridad en la movilidad dentro de la ciudad. La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

De otro lado, el autor de la queja nº 1507793 se dirigió al Síndic de Greuges manifestando que en la Calle Metge Pesset de Paiporta suelen aparcar coches encima de la acera, dificultando el paso de las personas por ella. Según nos indicaba, se dirigió al

Ayuntamiento denunciando la situación con fecha 7/1/2015, pero no había recibido respuesta ni se había realizado ninguna actuación por parte del Ayuntamiento.

Admitida a trámite la reclamación y solicitado el correspondiente informe, el Ayuntamiento de Paiporta nos remitió informe en el que se indicaba que en la calle Metge Pesset está prohibido el estacionamiento de cualquier tipo de vehículo por medio de señalización vertical.

Según se señalaba, la calle Metge Pesset (de sentido único de dirección) dispone de un carril de circulación de 3 metros de anchura y con aceras a ambos lados de 1,50 metros de anchura aproximadamente.

Así las cosas, se informaba que efectivamente en la calle Metge Pesset hay un tramo en el que se colocaron bolardos de hormigón, encontrándose actualmente en fase de estudio la colocación o no de bolardos en la totalidad de la calle, ya que eran varias las quejas vecinales recibidas demandando la no colocación de bolardos sobre las aceras.

Del mismo modo, se informaba que, la calle Metge Pesset no era una calle problemática en cuanto a estacionamientos, hechos constatados por la Policía Local, ya que en los años 2012, 2013 y 2014 no se superaba la cifra de 6 denuncias. Según se añadía en el informe, eso no quiere decir que de forma puntual algún conductor pare su vehículo de forma breve sobre la acera para efectuar labores de carga y descarga, no siendo esto habitual en la calle Metge Pesset.

En el informe remitido, se destacaba que de forma continuada existe presencia en la zona de la Policía Local para evitar los estacionamientos sobre las aceras, viéndose disminuido de forma importante el estacionamiento de vehículos sobre las aceras.

En cuanto a la solicitud del interesado, se informaba que la prohibición de estacionar en la calle Metge Pesset ya se encontraba señalizada, quedando la zona regulada y que, en cuanto a la colocación de bolardos en la calle, la misma debía someterse a la opinión vecinal y a estudio, al considerarse que era un asunto interdepartamental.

En relación al problema de fondo planteado por el interesado, relativa a la existencia de coches estacionados en las aceras de la calle Metge Pesset y a la petición de la instalación de bolardos sobre las aceras, consideramos que la mera existencia de una señalización de prohibición de estacionar no es, por sí sola, una solución al aparcamiento indebido, si no se acompaña de la correspondiente actuación policial de control y sanción por estacionamiento en zona prohibida invadiendo el espacio reservado a uso peatonal. La instalación de bolardos podría ser una solución al problema, pero tal como señala el informe remitido por el Ayuntamiento de Paiporta, estaba siendo objeto de consulta y estudio por parte de los distintos departamentos.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno realizar al Ayuntamiento de Paiporta las siguientes recomendaciones:

> -. Que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del art.42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y proceda a dar respuesta a las solicitudes presentadas por el interesado.

> -. Que, en el ejercicio de sus competencias en materia de ordenación del tráfico urbano, se intensifique el control policial a fin de evitar el estacionamiento que invada los espacios reservados a uso peatonal en la calle Metge Pesset y proceda a estudiar soluciones como la instalación de bolardos u otras alternativas que garanticen el tránsito peatonal en la misma.

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

Por otro lado, la autora de la queja nº 1509606 se dirigió a esta institución manifestando las dificultades que padecía para acceder a su vivienda como consecuencia del estacionamiento indebido de vehículos encima de la acera, no pudiendo entrar en la misma con el carrito del bebé.

Admitida a trámite la queja, el Excmo. Ayuntamiento de Alcàsser nos informó que:

> "(...) el problema obedece a la arraigada costumbre de los vecinos de la calle de estacionar los vehículos ocupando parte de la acera, dada la estrechez de la calzada. Para evitar tal estado de cosas, la Alcaldesa que suscribe ha encargado a la Jefatura de la Policía Local que adopte las medidas pertinentes, incluidas alternativas en calles adyacentes para el estacionamiento de vehículos, al objeto de poner fin a una práctica molesta para los vecinos y prohibida por la normativa vigente (...)".

En la fase de alegaciones al informe municipal, la autora de la queja insiste en denunciar que:

> "(...) a día de hoy continuamos con la misma problemática. El Ayuntamiento dice que va a poner solución, que lo ha pasado a la Policía Local para que intenten solucionarlo pero lo bien cierto es que continúa todo igual (...) tengo problemas para sacar y entrar el carro del bebé, teniendo que llamar al vecino para que por favor retirase un poco su vehículo y pudiéramos entrar en casa (...) espero que no tarden mucho en intentar buscar una solución al problema (...)".

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Alcàsser que se adoptasen cuanto antes todas las medidas necesarias para solucionar la problemática planteada por la autora de la queja.

En el momento de proceder al cierre del presente Informe anual, nos encontramos pendientes de recibir el informe del Ayuntamiento de Alcàsser por el que se manifieste la aceptación de la recomendación emitida o, en si caso, de las recomendaciones que se estimen concurrentes para no hacerlo.

4.2. Expedientes sancionadores

El promotor del expediente de queja nº 1408586 manifestaba que el 1 de septiembre de 2013 fue denunciado por una infracción considerada como leve por "estacionar el vehículo en zona de limitación horaria falseando o utilizando indebidamente el comprobante horario".

El interesado nos indicaba que, ante la discrepancia de los hechos, interpuso recurso de reposición con fecha 17 de diciembre de 2013 y que pese al tiempo transcurrido desde la interposición del recurso de reposición no había recibido respuesta expresa por parte de la oficina de Benicarló de la Excelentísima Diputación Provincial de Castellón.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Diputación de Castellón, quien nos comunicó, que el recurso en cuestión fue resuelto en fecha 19 de febrero de 2014 y que el interesado recibió la correspondiente notificación el 11 de junio de 2014.

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja, para que, si lo consideraba oportuno presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó indicando que el informe remitido no aclaraba ni el motivo de la denuncia ni facilitaba el comprobante fotográfico, ya que éste podía considerarse como elemento de prueba determinante de la comisión de la infracción que se le pretende imputar.

A la vista del escrito de alegaciones y para proveer una mejor resolución del expediente de queja, solicitamos una ampliación del informe inicialmente solicitado, y en ese sentido, la Administración nos comunicó que la alegación del interesado en el sentido de que no se había aclarado el motivo de la denuncia, debía rechazarse de plano, puesto que, tal como se dice en el primer escrito "fue denunciado debido al siguiente hecho: Estacionar el vehículo en zona de limitación horaria falseando o utilizando indebidamente el comprobante horario", lo que significa que ya en ese momento inicial conocía perfectamente el motivo de la denuncia.

Por lo que se refiere a la segunda alegación de no facilitar el comprobante fotográfico al que tenía derecho, la Administración consideraba que ninguna norma legal recoge tal derecho de forma directa. Antes bien, reiterada jurisprudencia se ha pronunciado en el sentido de que la denuncia de los controladores o agentes O.R.A. es prueba de cargo suficiente si va acompañada de escrito de adveración en el que el denunciante se ratifique en su denuncia, tal como declara la STS (Sala de lo contencioso-administrativo) de fecha 4/10/1996 (...), que establece como doctrina legal que la ratificación del denunciante constituye prueba de cargo, aunque no tenga la condición de agente de la autoridad:

> en el caso que nos ocupa, el controlador de la O.R.A. formuló escrito de adveración de su denuncia, por lo que la infracción debe darse por probada, no habiendo el interesado aportado ni propuesto prueba alguna de que, tal como dijo en sus alegaciones a la denuncia, en el salpicadero de su vehículo se encontrara el documento que le habilita para realizar el estacionamiento por el que fue denunciado.

Finalizada nuestra investigación, estimamos oportuno recomendar a la Diputación de Provincial de Castellón que, en situaciones como la analizada, se cumplan los plazos de contestación al ciudadano, contemplados en los artículos 42, 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común. La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Por otro lado, una ciudadana se dirigió al Síndic de Greuges, dando lugar a la tramitación del expediente de queja nº 1411883. En su escrito inicial, la interesada manifestaba que en el mes de marzo de 2013 se le retiró el vehículo con la grúa

municipal en Alzira. Una vez realizado el pago de la tasa por la recogida del vehículo para poder retirar el coche, observó que en el recibo aparecían al margen unas anotaciones del agente, entre las que figura "multa notificada". Posteriormente, recibió tan solo una providencia de apremio, y otra de embargo de la deuda, habiendo sido ésta abonada con fecha 19 de noviembre de 2014.

Admitida a trámite la queja y solicitado informe al Ayuntamiento de Alzira, éste nos remitió informe en el que señalaba que.

> (...) En el momento de personarse en estas Dependencias a fin de retirar el vehículo del depósito municipal, el cual fue arrastrado con grúa con motivo de la infracción cometida, y al abonar la tasa correspondiente se le hace entrega del boletín de denuncia así como del oportuno resguardo, donde consta la cantidad abonada (80€) y la notificación de la denuncia (al no pagar ésta) con la anotación "notificada".
>
> Se concede un plazo de veinte días naturales al titular del vehículo denunciado, o en su caso quien acredite ser el conductor, para que presente cuantas alegaciones estime convenientes.
>
> Una vez transcurrido dicho plazo sin haber abonado el importe de la sanción ni haber formulado alegaciones, se resuelve el procedimiento de acuerdo con lo previsto en el artículo 81.5 de la Ley de Seguridad Vial. En tal caso la denuncia surte el efecto de acto resolutorio del procedimiento, pudiendo ejecutarse la misma una vez transcurridos treinta días naturales desde la notificación.

Puestos a analizar el expediente de queja, apreciamos que nos encontramos en la presente queja con un defecto en la notificación de la infracción: el Ayuntamiento de Alzira, en su primer informe, señalaba que en el momento en que la interesada se personó en el depósito municipal para retirar su vehículo, previo pago de la correspondiente tasa, se le hizo entrega del boletín de denuncia y del correspondiente resguardo del pago de la tasa, donde constaba su importe (80 €), y la notificación de la denuncia (al no pagar ésta) con la anotación "notificada".

Sin embargo, solicitada copia de la notificación de la denuncia, el Ayuntamiento de Alzira nos remitió una copia del Boletín de Denuncia, donde en la firma del denunciado figura "ausente", y una copia del recibo del pago de la tasa de grúa, donde figura "multa notificada", pero no se aportaba la firma de la interesada. Por ello, y a la vista de la documentación aportada al expediente, tuvimos que concluir que la notificación de la infracción, requisito imprescindible para la iniciación del expediente sancionador, no aparecía justificada, por lo que todo el procedimiento posterior carecería de validez.

En virtud de cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alzira que, dado que no puede justificar debidamente la notificación de la infracción a la promotora de la queja, deje ésta sin efecto, y anule, en su caso, el procedimiento de apremio iniciado para el cobro de la sanción.

La no aceptación de la recomendación emitida, determinó el cierre del expediente de queja.

De otra parte, el promotor del expediente de queja nº 201500260 se dirigió a esta institución y nos manifestó que, habiéndose incoado un expediente sancionador de tráfico por la posible comisión, por su parte, de una infracción de tráfico, presentó en fecha 31 de julio de 2014 un pliego de descargos en el que solicitaba la práctica de determinadas pruebas, para la mejor defensa de sus intereses (en particular, la ratificación del agente actuante), así como el archivo de las actuaciones realizadas, al entender vulneradas las normas vigentes en materia de notificación de las denuncias de tráfico.

El interesado nos indicaba asimismo que, en fecha 22 de diciembre de 2014, reiteró su solicitud de paralización del procedimiento y de remisión de la citada ratificación en los hechos por parte del agente actuante.

En la comunicación remitida, el Ayuntamiento de Valencia nos indicó que la notificación de la infracción se produjo mediante la entrega en el acto del boletín de denuncia, al encontrarse presente el interesado (art. 76.1 de la 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). En este sentido, se señalaba que en el citado boletín, del que se adjuntaba copia al expediente de queja, se hacía "constar en el boletín por el agente denunciante los datos del denunciado, así como la indicación, "recibe copia".

En este sentido, se señalaba en el informe que:

> (...) contra la citada notificación no se presentaron por el interesado alegaciones ni recurso alguno, lo que determinó de conformidad con lo previsto en el artículo 85.1 del RDL 339/90, de 2 de marzo, que la notificación surtiera el efecto de acto resolutorio del procedimiento y que la sanción se pudiera ejecutar transcurridos treinta días naturales desde la notificación de la denuncia.

En el informe emitido, no obstante, no se hacía referencia a una de las principales alegaciones que sustentaban la reclamación del interesado, que era la solicitud de ratificación de la denuncia por parte del agente actuante, al alegarse la no veracidad de lo señalado en el boletín de denuncia y afirmarse la falta de notificación de la denuncia en el acto y, con ello, la imposibilidad de presentar alegaciones ante la misma o proceder al abono de la multa, beneficiándose de la reducción por pronto pago.

Precisamente, la imposibilidad de participar en el procedimiento habría determinado, según alega el interesado, que la primera noticia que tuvo de la existencia de la denuncia se produjera al notificársele el acto ejecutivo en vía de apremio, motivo que explica la presentación en ese momento de sus alegaciones y, con ello, la situación de indefensión a la que se le ha conducido, al aplicarse entonces la normativa vigente y entender que dichas alegaciones eran extemporáneas. El interesado sostenía en sus alegaciones que el agente no le entrego denuncia alguna, al indicarle que no iba a proceder a tramitar la misma.

A la vista de cuanto antecede, y con la finalidad de mejor proveer la resolución final de expediente, solicitamos de la Administración la emisión de un nuevo informe, elaborado por el agente actuante, ratificando tanto la denuncia formulada como el hecho de su notificación en el acto al interesado o, en su caso, confirmando la veracidad de las

alegaciones formuladas por el interesado sobre la ausencia de notificación la denuncia en el acto, todo ello de acuerdo con lo prevenido en el anteriormente citado Real Decreto Legislativo 339/1990.

Mediante informe de 3 de junio de 2015, la Administración nos remitió copia del informe emitido por el agente denunciante en relación con la denuncia de referencia. En dicha ratificación, el agente, tras relatar los antecedentes de hecho, señalaba que:

> se requirió al conductor para mostrar su documentación y la del vehículo que conducía y de ahí su identificación, cumplimentando el boletín de denuncia que nos ocupa, negándose el identificado a firmarla ni recibir copia.

De la lectura de ambos documentos, integrantes del expediente (esto es, del boletín de denuncia y del informe de ratificación de la denuncia) era posible apreciar la existencia de una evidente contradicción: mientras que el primero señala que el denunciado recibió copia de la denuncia, el segundo señala que el denunciado se negó a recibir dicha copia. En este sentido, no era posible deducir que, materialmente, el informe elaborado por el agente actuante ratificase la denuncia, al expresar el segundo el hecho exactamente opuesto a lo indicado en el primero.

Por ello, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia la anulación del acto sancionador objeto de la presente queja, al no haber quedado acreditado en el expediente la correcta notificación de la denuncia al interesado por la presunta comisión de una infracción de tráfico y, con ello, la correcta notificación al mismo de la resolución sancionadora, de modo que éste hubiera podido ejercer frente a la misma, las actuaciones de defensa de sus derechos que le pudiesen corresponder.

La aceptación de la recomendación realizada y la notificación de que se iban a iniciar las actuaciones precisas para anular la sanción impuesta, determinó el cierre del expediente de queja.

Por otro lado, en el expediente de queja nº 1507265, la interesada manifestaba que el día 25 de febrero 2015 le fue notificada por correo ordinario la resolución sancionadora del Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer por la que se le imponía una multa de 90,00 €, calificada como leve y sin pérdida de puntos. No estando conforme con dicha resolución, presentó el 2 de marzo de 2015 recurso de reposición contra la misma, solicitando la revocación de la resolución citada, habiéndole notificado con 13/3/2015 una comunicación del Ayuntamiento desestimando sus alegaciones, realizando afirmaciones que se contradicen con la propia resolución y que no corresponden a la verdad.

El Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer nos remitió informe en el que se indicaba:

> En el escrito que la interesada presentó en este Ayuntamiento con fecha de Registro General de Entrada de 05 de marzo de 2015, figura que el mismo es un "recurso de reposición" contra resolución sancionadora que, dice, recibió el 25 de febrero de 2015 por correo ordinario, de lo que esta Corporación Local no tiene constancia, puesto que el correo ordinario no lo permite.

> Visto que la notificación de la resolución sancionadora se produjo mediante publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia el día 26 de marzo de 2015, de lo cual sí se tiene constancia.
>
> Visto que las publicaciones en los boletines oficiales no suelen servir para que los interesados sean conocedores de lo que en ellos se publica, se envió la resolución sancionadora por correo ordinario con la esperanza de que sí comunique (que no notifique) a la denunciada del contenido de la mencionada resolución, todo ello sin validez legal y en base a la experiencia en la tramitación de las notificaciones por lo que esta Instrucción actuó conforme a la legalidad y apoyándose en lo que tenía constancia.
>
> Por ello, antes de tener constancia de la notificación de la resolución sancionadora, se desestimó el escrito que [la interesada] presentó en este Ayuntamiento con fecha Registro General de Entrada 05 de marzo de 2015.
>
> Dicho lo anterior y habiéndose estudiado los documentos obrantes en el expediente de referencia en general, así como la resolución sancionadora y la desestimación del escrito de [la interesada] en particular, esta Instrucción no encuentra contradicción alguna entre ningún documento obrante en el expediente de referencia.

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, ratificándose en su escrito inicial, y planteando algunas cuestiones para cuya investigación esta Institución se dirigió nuevamente al Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer solicitando una ampliación del informe inicial, así como copia de boletín de denuncia y justificantes de intentos de notificación de iniciación del expediente sancionador y de resolución del mismo, siendo remitida la citada documentación por el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer, y trasladando de nuevo la misma a la promotora de la queja a fin de que, si lo consideraba oportuno, presentase nuevo escrito de alegaciones, como así hizo, ratificándose en sus escritos anteriores.

De la lectura del expediente de queja, se apreciaba que la interesada señalaba la nulidad de la sanción impuesta alegando varias razones, siendo la primera de ellas la falta de notificación de la denuncia formulada; a este respecto, estimamos procedente señalar que, requerido el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer para que aportara documentos relativos a los intentos de notificación de la denuncia, se había aportado copia de los intentos de notificación con acuse de recibo de la denuncia formulada con fechas 22/9/2014 y 23/9/2014, figurando como ausente, y la posterior publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia con fecha 18/11/2014, todo ello de acuerdo con lo establecido en el art. 59.5 de la Ley 30/1992, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, por lo que no puede alegarse la falta de notificación de la denuncia.

En relación con la falta de notificación del trámite de audiencia y de la propuesta de resolución, destacamos que es abundante la jurisprudencia en el sentido de no declarar invalidante la falta de estos trámites.

En este sentido, señalamos que se debe partir del Real Decreto Legislativo 339/1990, por el que se aprueba la Ley de Tráfico y Seguridad Vial señala en su artículo 79.3 que:

> Transcurridos los plazos señalados en los números anteriores y a la vista de la prueba practicada y ulterior audiencia a los interesados, en los casos en los que ello fuera estrictamente necesario para la averiguación y calificación de los hechos, se dictará la resolución que proceda.

Así, sólo se prevé la audiencia a los interesados en el procedimiento sancionador en los casos en los que fuera estrictamente necesario para la averiguación y calificación de los hechos, quedando al arbitrio del instructor conceder el trámite de audiencia, y por lo tanto, proceder a la notificación de la propuesta de resolución para que se formulen alegaciones, siendo potestativa tanto su adopción como su notificación al interesado.

Como segundo presupuesto, estimamos preciso recordar que debíamos entender que del trámite de audiencia se puede prescindir, conforme al art. 19.3 del RD 1398/1993, si no se tienen en cuenta otros hechos ni alegaciones que las aducidas por el interesado.

El análisis conjunto de ambos presupuestos nos permitió concluir que, en la medida en que el acuerdo de iniciación contenía todos los elementos de imputación y que no se tomaron en cuenta otros hechos y pruebas que aquellos sobre los que tuvo ocasión de alegar el imputado, no se le había causado indefensión alguna al prescindirse del trámite de audiencia, ni aun en este supuesto de la propuesta de resolución, cuyo valor puede ser alcanzado por el acuerdo de iniciación.

En el caso planteado por la promotora de la queja, el acuerdo de iniciación del expediente sancionador contenía todos los elementos necesarios, por lo que, ante la falta de alegaciones, otros hechos o pruebas, no era necesario otorgar el trámite de audiencia, y el mismo acuerdo de iniciación tenía el carácter de propuesta de resolución, por lo que no pueden alegarse estos motivos como causa de nulidad de la sanción impuesta.

Finalmente, señalaba la interesada la no resolución del recurso de reposición planteado: tal como figura en el expediente, la resolución del procedimiento se intentó notificar los días 14/01/2015 y 15/01/2015, figurando como ausente, por lo que procedió a publicarse la resolución en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia con fecha 26/03/2015. Sin embargo, la interesada presentaba con fecha 5/03/2015 recurso de reposición contra la citada resolución, habiendo tenido conocimiento de ella por el envío de la misma a través del correo ordinario.

Por su parte, el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer entendió que tal recurso no procedía, por lo que lo trató como escrito de alegaciones, desestimándolo, y señalando:

> Se ha intentado la notificación de la resolución sancionadora, a falta de la publicación en el citado boletín, no habiendo finalizado, por tanto, el procedimiento en vía voluntaria. Todo ello conforme a la legislación vigente. Siendo el órgano responsable de la tramitación de este expediente, consciente de que las publicaciones en los Boletines Oficiales es un método que, si bien cumple con lo legal y reglamentariamente establecido para llevar a cabo la notificación, no suele servir para que el interesado tenga conocimiento de la notificación, por eso ha tenido la deferencia sin ninguna obligación legal, de enviar por correo ordinario la resolución sancionadora del expediente, en aras de informarle de la situación.

A este respecto, estimamos preciso señalar que, siendo loable el gesto de trasladar al interesado el contenido de la resolución sancionadora una vez agotados los intentos de notificación, a fin de mantener informada de la situación a la promotora de la queja, hay que tener en cuenta lo dispuesto en el art. 58.3 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, que dispone:

> Las notificaciones que conteniendo el texto íntegro del acto omitiesen alguno de los demás requisitos previstos en el apartado anterior, surtirán efectos a partir de la fecha en la que el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación, o interponga cualquier recurso que proceda.

Este era el caso que se planteaba en la queja: ante una notificación defectuosa, pues se realizó a través del correo ordinario, la interesada planteó un recurso de reposición, por lo que esta acción implicaba el conocimiento del contenido de la resolución objeto de la notificación, y como tal debió resolverse; la notificación consiste en una comunicación formal del acto administrativo de que se trate, de la que se hace depender la eficacia de aquel, y que constituye una garantía tanto para el administrado como para la propia Administración, especialmente, para el primero, pues le permite conocer exactamente el acto y, en su caso, impugnarlo; ante la prueba fehaciente de que se dio conocimiento exacto del texto íntegro del acto, como es la presentación de un recurso contra el mismo, el Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer debió resolverlo como tal, dejando expedita la vía jurisdiccional.

En virtud de todo lo expuesto, consideramos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Canet d'En Berenguer que, de acuerdo con lo previsto en el art.58.3 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, procediese a dar respuesta al recurso de reposición planteado por la interesada contra la resolución del procedimiento sancionador.

La no aceptación de la recomendación emitida, determinó el cierre del expediente de queja.

5. Bienes municipales

El promotor del expediente de queja nº 1408790 sustancialmente manifestaba que, con fecha 1 de octubre de 2012, solicitó por escrito que se le informara acerca de la titularidad de un paraje del municipio de Ontinyent, denominado 'Camino de Peiró'.

Según nos relataba el interesado, en fecha 25 de octubre 2012 recibió respuesta del Ayuntamiento d'Ontinyent; en dicho escrito, esa Administración le remitía a la oficina catastral, ante lo cual el interesado presentó alegaciones, con fecha 5 de noviembre 2012, exponiendo que no quedaba patente si el ramal del camino que termina en la parcela 201 es privado o público y solicitando, a grandes rasgos, que se procediera de acuerdo con el principio de coordinación de la Administración Pública, tramitando dicha información a la oficina catastral. Asimismo, y tras intercambiar varios escritos con esta Administración, el interesado se dirigió de nuevo a ella con fecha 6 de junio 2014, al objeto de que se le remita respuesta expresa.

De acuerdo con el relato que realizaba el ciudadano, pese al tiempo transcurrido desde entonces, el Ayuntamiento no había determinado la titularidad de dicho camino, ni existe constancia de que hubiese iniciado las averiguaciones de oficio pertinentes para conocer la autenticidad de esta titularidad.

A la hora de resolver la reclamación, partimos de la obligación legal que tienen las Administraciones públicas de ejercer las acciones necesarias para defender los bienes de dominio público, conforme a los principios de inalienabilidad, imprescriptibilidad e inembargabilidad, así como su desafectación (art. 132.1 de la Constitución Española).

Son bienes de uso público los caminos cuya utilización se efectúe por la generalidad de los vecinos, otorgándose en atención a su presumible carácter demanial la facultad de recuperar por sí la posesión de los mismos a las Administraciones públicas titulares de los mismos, siempre que la pública posesión del camino haya sido perturbada, y ello sin perjuicio de la facultad que corresponde a los Tribunales Civiles para declarar la real propiedad de estos caminos.

Así las cosas, el punto de partida se encontraba en la obligación legal que tiene el Ayuntamiento de ejercer las acciones necesarias para la defensa de sus bienes y derechos, la cual se encuentra recogida en el art. 68 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Y es que el art. 82 de la repetida Ley 7/1985 y el art. 70 del Reglamento de Bienes de las Entidades Locales (Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio) reconoce a los entes locales la prerrogativa de recuperar por sí mismos, en cualquier momento, la posesión de sus bienes de dominio público, siguiendo una tradición histórica centenaria que les dispensa de la carga de accionar ante los tribunales para recobrar aquella posesión perturbada.

De esta forma, la facultad de recuperar la posesión de los bienes municipales de dominio público -contra la que no se admiten interdictos, teniendo ella misma la consideración de “interdictum propium”- está sujeta a determinadas condiciones cuyo cumplimiento legitima esta modalidad de actuación administrativa particularmente intensa que permite a los Ayuntamientos restablecer por sí mismos la situación posesoria preexistente, poniendo fin a la perturbación cometida por terceros.

La primera de dichas condiciones es, justamente, que el bien objeto de la recuperación no sólo esté previamente identificado sino que haya venido siendo poseído, de hecho, por la Administración municipal en circunstancias tales que resulte acreditado su previo uso público, esto es, su afectación real al concreto destino que justifica la inclusión de dicho bien en el dominio público.

La segunda, que es propia de cualquier interdicto, consiste en la existencia de una perturbación de la posesión por parte de terceras personas.

La tercera condición es seguir el procedimiento previsto en el artículo 71.1 del Reglamento de Bienes de las Entidades Locales, sin que la remisión que en él se hace al artículo 46 pueda ir más allá de las formas de iniciación. En lo demás, los trámites quedan cubiertos por el acuerdo previo de la Corporación y la audiencia de los

interesados. No hay plazo de ejercicio, al tratarse de un bien de dominio público, cuya recuperación es procedente en "cualquier tiempo".

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Ontinyent que impulsase la tramitación y resolución de los procedimientos idóneos para investigar la naturaleza pública o privada del camino y, en su caso, adopte cuanto antes las medidas necesarias para recuperar de oficio la posesión del mismo. La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

Por otra parte, la promotora del expediente de queja nº 1411230 sustancialmente manifestaba que se había dirigido en reiteradas ocasiones al Ayuntamiento de Alicante, denunciando la situación en la que se encuentra el local sito en la planta baja, número 1, del edificio de la comunidad de propietarios a la que representa.

Según señalaba la interesada en su escrito, dicho local es propiedad del Ayuntamiento de Alicante, encontrándose cedido a diferentes asociaciones culturales, que desarrollan en el mismo sus actividades. Según relataban los interesados, dicho local se encuentra en un estado de insalubridad y abandono, habiendo proliferado en el mismo los grafitis y encontrándose las persianas de las ventanas en un estado de deficiente conservación. La ciudadana nos indicaba que, a pesar de haber solicitado de esa Administración la adopción de las medidas de mantenimiento precisas en relación con estas cuestiones, no habían obtenido una solución a las mismas.

Asimismo, la interesada denunciaba las molestias que, injustamente, vienen padeciendo como consecuencia del ejercicio de actividades en dicho local, además del miedo que se había generado en la comunidad de vecinos, al ubicarse en la planta semisótano (también propiedad del Ayuntamiento) el Registro notarial, que acumula una gran cantidad de papeles que, por ello, son altamente inflamables.

En el informe remitido, la Concejalía de Patrimonio del Ayuntamiento de Alicante nos indicó, en relación con el primero de los problemas denunciados, que:

> con fecha 3 de septiembre de 2014, nos comunican del Servicio de Fiestas que el local ha quedado libre y expedito, por lo que actualmente no tiene ningún uso.

En relación con las denuncias cursadas por el estado del local en el que se ubica el Archivo notarial, nos informó que:

> (...) debido a la constatación de diversas deficiencias en el informe, se dio traslado del mismo, con fecha 27 de junio de 2014 a Don (…) Archivero Notarial. En dicho oficio se ponía en su conocimiento que consultado el Inventario Municipal de Bienes, el Ayuntamiento no disponía de un local adecuado para dicha finalidad, atendiendo a la superficie y medidas de seguridad necesarias.
>
> Recibida notificación por el Archivero, con fecha 3 de julio de 2014, y no habiendo recibido contestación al mismo, esta Administración, con esta fecha lo reitera, requiriendo al mismo para que informe sobre las medidas adoptadas.

A la vista de lo informado, y transcurrido un periodo prudencial de tiempo, solicitamos al Ayuntamiento que nos remitiera informe en el que nos comunicase el resultado de las actuaciones efectuadas y, en especial, las medidas adoptadas para paliar las deficiencias detectadas, a las que se hacía referencia en el informe emitido.

De la lectura de los documentos que integraban el expediente se deducía que el mismo tenía por objeto las molestias que la cesión de diversos locales del edificio de referencia por parte de esa Administración (uno de ellos a determinadas asociaciones para la realización de las actividades que le son propias, otro al Archivo notarial), provocaban a los vecinos del mismo.

En relación con la primera de las denuncias (molestias por incorrecta utilización de los locales por parte de asociaciones que realizan en los mismos actividades de reunión y lúdicas) se deducía la existencia de versiones contradictorias y no coincidentes en torno a la permanencia en el tiempo de las mismas.

En atención a ello, se deducía la necesidad de que los servicios técnicos municipales del Ayuntamiento de Alicante girasen visita de inspección a las instalaciones de referencia, realizando las mediciones sonométricas pertinentes que permitiesen determinar la existencia de infracciones a la normativa vigente en materia de prevención de la contaminación acústica, adoptando, en su caso, las medidas protectoras que resulten pertinentes, por las molestias generadas directamente por la realización de las actividades de referencia.

Por otra parte, y en referencia a las denuncias que los interesados venían manifestando por los peligros que entiendían se puede derivar del uso al que, como archivo notarial, se dedica otro de los locales, consideramos preciso recordar que el art. 180 de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje, de la Comunitat Valenciana, (antiguos arts. 206 y 86 de las derogadas la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana y Ley valenciana 6/1994, de 15 de noviembre, Reguladora de la Actividad Urbanística) dispone que:

> los propietarios de terrenos, construcciones y edificios deberán mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, realizando los trabajos y obras necesarios para conservar o rehabilitar en ellos las condiciones imprescindibles de habitabilidad, seguridad, funcionalidad o uso efectivo que permitirían obtener la licencia administrativa de ocupación para el destino que les sea propio. También tienen este deber los sujetos obligados conforme a la legislación estatal sobre rehabilitación, regeneración y renovación urbanas.

A la vista de las anteriores previsiones, concluimos que sería preciso que los servicios técnicos municipales girasen visita de inspección a los locales de referencia, determinado la realidad de las denuncias formuladas por los interesados y, en especial, las condiciones de seguridad que presentan las instalaciones, adoptando en su caso las medidas de aseguramiento que se entiendan pertinentes.

Por cuanto antecede estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alicante que, en relación con las molestias que los vecinos venían padeciendo injustamente por utilización irregular de un local, sito en el edificio en el que se encuentran sus viviendas,

se adoptasen cuantas medidas resulten precisas para determinar la intensidad de las molestias denunciadas y, en su caso, para paliar o minimizar el impacto que las mismas provocan en el derecho de los ciudadanos al disfrute de un medio ambiente adecuado.

Asimismo, recomendamos que los servicios técnicos municipales girasen visita de inspección a los locales de referencia, destinados a Archivo Notarial, determinado la realidad de las denuncias formuladas por los interesados y, en especial, sobre las condiciones de seguridad que presentaban las instalaciones, adoptando en su caso las medidas de aseguramiento que se entendiesen pertinentes.

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

6. Régimen Jurídico: ciudadanía y buena administración

La expresión "derecho a una buena administración" resume una nueva forma de concebir la relación de la administración con los ciudadanos, en la que éstos adquieren una posición relevante y dejan de ser sujetos pasivos para exigir una participación más activa en lo público.

A este respecto, la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, dentro del capitulo V "ciudadanía", establece en el articulo 41 bajo la rubrica de "Derecho a una buena administración" lo siguiente:

> 1. Toda persona tiene derecho a que las instituciones y órganos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable.
>
> 2. Este derecho incluye en particular:
>
> - el derecho de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente,
> - el derecho de toda persona a acceder al expediente que le afecte, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial,
> - la obligación que incumbe a la administración de motivar sus decisiones.
>
> 3. Toda persona tiene derecho a la reparación por la Comunidad de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los Derechos de los Estados miembros.
>
> 4. Toda persona podrá dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los Tratados y deberá recibir una contestación en esa misma lengua.

Por otro lado, el artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana recoge el derecho a una buena administración y al acceso a los documentos de las instituciones y administraciones publicas valencianas en los siguientes términos:

> 1. Sin perjuicio de lo que dispone la legislación básica del Estado, una Ley de Les Corts regulará el derecho a una buena administración y el acceso a los documentos de las instituciones y administraciones públicas valencianas.
>
> 2. Todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de La Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable y a gozar de servicios públicos de calidad.
>
> Asimismo los ciudadanos valencianos tendrán derecho a dirigirse a la Administración de la Comunitat Valenciana en cualquiera de sus dos lenguas oficiales y a recibir respuesta en la misma lengua utilizada.
>
> 3. La Generalitat velará por una Administración de Justicia sin demoras indebidas y próxima al ciudadano.
>
> 4. Todos los valencianos tienen derecho a participar de forma individual, o colectiva, en la vida política, económica, cultural y social de la Comunitat Valenciana.
>
> La Generalitat promoverá la participación de los agentes sociales y del conjunto de la sociedad civil en los asuntos públicos.
>
> 5. 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.

En desarrollo del Estatuto de Autonomía valenciano se aprobó la Ley de La Generalitat 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, buen gobierno y participación publica en la Comunitat Valenciana.

La Ley valenciana suma contenidos que complementan y perfeccionan el régimen jurídico básico, de la Ley estatal 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Consideramos que una buena administración es algo más que el estricto cumplimiento por parte de la Administración de sus normas. En este sentido, el Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana ejerce sus funciones a fin de que se haga realidad el derecho a una buena administración consagrado en el articulo 9 del Estatuto de Autonomía Valenciano y en el articulo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

En este apartado estudiaremos las quejas que hacen referencia a las solicitudes de información o documentación presentadas por miembros de las entidades locales (concejales), individualmente o través de los grupos municipales, que según nos manifiestan no han sido atendidas o lo han sido de forma incorrecta. También, en el ámbito local, es objeto de estudio la publicación de las actas de la Junta de Gobierno cuando se trate de decisiones relativas a las atribuciones delegadas por el Pleno.

Por último, tratamos en este apartado aspectos relativos a la contratación administrativa y a la responsabilidad de las Administraciones Públicas.

6.1. Derechos de participación en asuntos públicos por parte de los concejales

A nivel ilustrativo destacamos la queja nº 1512717 en la que su autor, concejal del Ayuntamiento de La Granja de La Costera, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que, en fecha 19/06/2015 (registro de entrada de fecha 26/06/2015), presentó escrito en el Ayuntamiento de La Granja de la Costera solicitando los siguientes documentos:

  > (...) 1. Copia del acta del arqueo del Ayuntamiento de La Granja de la Costera a fecha 13 de junio de 2015, así como copia de los justificantes de las existencias en metálico o valores propios de la Entidad, depositados en la Caja de la Corporación o entidades bancarias.
  >
  > 2. Copia del inventariado del Patrimonio del Ayuntamiento de la Granja de la Costera y de sus Organismos Autónomos a fecha 13 de junio de 2015.

- Que, en el momento de dirigirse a esta institución, no había obtenido respuesta expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe del Ayuntamiento de La Granja de La Costera que, a través de su Alcalde Presidente, nos comunicó en fecha 8/10/2015 lo siguiente:

> Habiendo recibido en este Ayuntamiento la queja referenciada por parte de D. (autor de la queja), informamos lo siguiente:
>
> PRIMERO.- Quien suscribe ha tenido conocimiento de la petición de Informe realizado por el SINDIC DE GREUGES de la Comunitat Valenciana, instado por D. (autor de la queja).
>
> SEGUNDO.- Se pone en conocimiento de esta institución que la información solicitada por D. (autor de la queja) estuvo a su disposición, así como a disposición del resto de concejales electos del Ayuntamiento de La Granja de la Costera desde el momento de convocatoria de la sesión extraordinaria del Pleno de constitución hasta la celebración de la misma, incluida la propia sesión plenaria, ya que la documentación solicitada forma parte del expediente de la propia sesión.
>
> En ningún momento, desde el instante en el que el art. 84 del ROF permite a los concejales tener acceso al expediente de la sesión plenaria convocada, D. (autor de la queja) ejerció su derecho al examen y consulta de la documentación solicitada, ni ningún otro miembro de su partido.
>
> TERCERO.- Se informa que la documentación solicitada se encuentra en el expediente de la sesión extraordinaria de Pleno de 13 de junio de 2015, a disposición de aquellos concejales que en cualquier momento deseen examinarla, cosa que a día de hoy, no se han personado en estas dependencias municipales para ejercer su derecho a la información, sino que únicamente han entregado el escrito al Registro de Entrada, sin comunicar su

> contenido verbalmente al funcionario encargado, ni solicitar la consulta del expediente.
>
> CUARTO.- La tardanza en la respuesta al concejal, así como en la emisión de este escrito, se debe al permiso de baja por maternidad en el que se encuentra la funcionaria encargada de la Secretaría. En el momento en que se incorpore de forma completa a su labor, se remitirá la información requerida.
>
> Es todo cuanto estimo informar sin perjuicio de superior criterio mejor fundado en derecho, solicitando la comunicación del archivo del expediente aperturado.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja y no constando escrito de alegaciones, resolvimos la queja con los datos obrantes en el expediente.

La cuestión se centraba en determinar si el autor de la queja, en su calidad de concejal, tenia derecho a acceder directamente a la información solicitada (actas del arqueo del Ayuntamiento, de los justificantes de las existencias en metálico o valores propios de la Entidad depositados en la Caja de la Corporación o entidades bancarias, así como copia del inventariado del Patrimonio), sin perjuicio del control a través de los plenos ordinarios.

La normativa vigente, constituida por el artículo 128 (derecho de información) de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana (en adelante, LRLCV), dispone lo siguiente:

> 1. Para el mejor cumplimiento de sus funciones, los miembros de las corporaciones locales tienen derecho a obtener del alcalde o presidente, o de la Junta de Gobierno Local, todos los antecedentes, datos e informaciones que obren en poder de los servicios de la corporación y sean necesarios para el desempeño de su cargo. El derecho de información de los miembros de las corporaciones locales tendrá carácter personal e indelegable.
>
> 2. Los servicios de la corporación facilitarán directamente información a sus miembros en los siguientes casos:
>
> a) Cuando ejerzan funciones delegadas y la información se refiera a asuntos propios de su responsabilidad.
>
> b) Cuando se trate de asuntos incluidos en el orden del día de las sesiones de los órganos colegiados de los que sean miembros.
>
> c) Cuando se trate de información contenida en los libros de registro o en su soporte informático, así como en los libros de actas y de resoluciones de la Alcaldía.
>
> d) Cuando sea información de libre acceso por los ciudadanos y ciudadanas.

> 3. En los demás casos, la solicitud de información se entenderá aceptada si no se dicta resolución denegatoria en el plazo de cinco días naturales siguientes a aquel en que se hubiera presentado la solicitud. La denegación deberá ser motivada.
>
> 4. En todo caso, los miembros de las corporaciones locales deberán tener acceso a la documentación íntegra de todos los asuntos incluidos en el orden del día de las sesiones de los órganos colegiados a que pertenezcan desde el mismo momento de la convocatoria. Cuando se trate de un asunto incluido por declaración de urgencia, deberá facilitarse la documentación indispensable para poder tener conocimiento de los aspectos esenciales de la cuestión sometida a debate.
>
> 5. Los miembros de la corporación deberán respetar la confidencialidad de la información a que tengan acceso en virtud del cargo, sin darle publicidad que pudiera perjudicar los intereses de la entidad local o de terceros; siendo directamente responsables.

Este derecho de acceso directo a los libros de actas y de resoluciones de la Alcaldía, así como a la información de libre acceso, se reconoce con independencia del conocimiento y control de los decretos y resoluciones a través de las sesiones plenarias, reconocido en el artículo 114 de la LRLCV, a saber:

> En los plenos ordinarios la parte dedicada al control de la actuación del resto de los órganos de gobierno local tendrá sustantividad propia y diferenciada de la parte resolutiva, garantizándose la participación de todos los grupos municipales en la formulación de ruegos, preguntas y mociones.

Por lo tanto, el derecho que tienen los concejales a acceder directamente a los libros de actas y de resoluciones de la Alcaldía, así como de la información de libre acceso no puede ser sustituido por el control de las sesiones plenarias ordinarias. La LRLCV reconoce ambos derechos.

Esta institución tiene dicho que para apreciar la existencia de una vulneración de los derechos fundamentales de los representantes políticos contenidos en el art. 23 CE, en este caso, los concejales, es necesario que se haya producido una restricción ilegítima de los derechos y facultades que les reconocen las normas que resulten en cada caso de aplicación. Sin embargo, la vulneración del derecho fundamental no se produce con cualquier acto que infrinja el status jurídico aplicable al concejal, «pues a estos efectos sólo poseen relevancia constitucional los derechos o facultades atribuidos al representante que pertenezcan al núcleo de su función representativa».

A este respecto, la Sentencia del Tribunal Constitucional nº 20, de fecha 14 de marzo de 2011, nos recuerda que

> (...) entre las funciones que pertenecen al núcleo inherente a la función representativa, que constitucionalmente corresponde a los miembros de una corporación municipal, se encuentra la de participar en la actividad de control del gobierno municipal, la de participar en las deliberaciones del Pleno de la corporación y la de votar en los asuntos sometidos a votación en este órgano, así como el derecho a obtener la información necesaria para poder ejercer las anteriores funciones.

Esta institución considera que estas funciones de control no sólo permiten fiscalizar los resultados de la gestión municipal, sino profundizar en los mecanismos de participación ciudadana, reforzando la práctica democrática y la transparencia en la actuación administrativa.

A la vista de lo anterior, recomendamos al Excmo. Ayuntamiento de La Granja de Costera que, en situaciones como la analizada, extremase al máximo el deber de facilitar directamente información a los miembros de la corporación, tal y como reconoce el artículo 128 de la Ley de Régimen Local de la Comunitat Valenciana. En este sentido, le recomendamos que, a la mayor brevedad posible, diese respuesta expresa al escrito del autor de la queja de fecha 19/06/2015.

El Ayuntamiento de Granja de La Costera aceptó nuestras recomendaciones, por lo que procedimos al cierre del expediente.

6.2. Contratación administrativa. Calidad de servicios públicos

En las quejas nº 1501644 y acumuladas (2.998), su autor, en calidad de representante del Sector Salud, Servicios Sociosanitarios y Dependencia de una organización sindical manifestaba en su escrito inicial de fecha 5/02/2015 los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) Adjunto le presentamos 3.187 firmas de empleados/as, usuarios/as y familiares de los centros residenciales, en los que este sindicato, les ha planteado como apoyo a la queja que le presentamos, para que usted, con sus competencias inste a la Consellería de Bienestar Social para que se paralice la situación, que a nuestro entender, puede perjudicar a la calidad del servicio que prestan las empresas, a los usuarios y a las condiciones de trabajo y retributivas de los/as empleados/as.
>
> La situación que le exponemos, es que la Generalitat Valenciana responsable de los centros residenciales propios de la Consellería de Bienestar Social, gestionados por empresas privadas, últimamente conforme salen los nuevos pliegos de condiciones de estos centros, una vez terminados los contratos anteriores, están sacando nuevos pliegos para la gestión de dichos centros, mucho más rebajados que en el periodo anterior.
>
> Si a ello le unimos que las adjudicaciones que se hacen a las empresas que pujan para esos nuevos contratos, también se producen rebajas en el precio de más del 14% sobre pliego.
>
> Entendemos desde (...) que las empresas perderán dinero, y por tanto, será difícil mantener dicha gestión, o bien se puede resentir de forma importante la calidad en el servicio, el empleo y las condiciones de los/as trabajadores/as.
>
> Por ello le solicitamos que interceda ante la Consellería de Bienestar Social para que no se perjudique la calidad de los nuevos pliegos con rebajas importantes en las cuantías para la gestión de dichos centros, teniendo en cuenta que tienen las mismas condiciones que el contrato anterior, y a su vez, tampoco se tenga como requisito más importante el precio más bajo de oferta de las empresas para su adjudicación.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Bienestar Social que, a través de la Secretaria Autonómica de Servicios Sociales y Autonomía Personal nos comunicó en fecha 25/09/2016 lo siguiente:

> (...) con relación a los cálculos del presupuesto del contrato de servicio integral en las residencias para personas mayores dependientes, esta Conselleria informa lo siguiente:
>
> Como regla general, el periodo de vigencia de este tipo de contratos es de 4 años, con una prórroga facultativa de 1 año.
>
> Con relación al cálculo para la determinación del presupuesto de licitación, los criterios aplicados son los siguientes:
>
> Respecto a los gastos de personal, la plantilla sirve como base para el calculo de los costes de personal, siendo la que figura en el Pliego de Cláusulas Técnicas que regirá cada contrato, resultando de aplicación la ORDEN DE 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los servicios sociales especializados para la atención de personas mayores.
>
> Los costes de personal se calculan de acuerdo con el Convenio Colectivo, para las empresas que tengan adjudicada mediante contrato con alguna administración publica, la gestión de residencias de tercera edad, centros de cía, residencia materno-infantiles y servicios de ayuda a domicilio de titularidad publica de la Comunitat Valenciana, vigente en el momento de la licitación.
>
> Asimismo, se considera en los cálculos, la Seguridad Social a cargo de la empresa, estimada en un porcentaje del coste de personal y , la previsión de sustituciones por vacaciones, considerándose además en concepto de absentismo, un porcentaje de la suma de ambos conceptos.
>
> Por otro lado, en relaciona los gastos corrientes, se tiene en cuenta un módulo genérico para las plaza de residencia y otro, para las plazas de centro de día, obteniéndose el coste total por este concepto multiplicando cada módulo, por el número de plazas y por el número de días anuales de apertura del centro residencial y del centro de día.
>
> El coste total anual del centro, se determina aplicando, a la suma de los gastos de personal más los gastos corrientes, un incremento en concepto de gastos generales y en concepto de beneficio industrial.
>
> Asimismo, el precio-plaza-día se determina a partir del importe global obtenido para cada año, dividiendo por el número de de plazas y de días de apertura, se calcula a coste plaza día para la residencia y centro de día, referido a cada uno de los años de la prestación, cuantía a la que se aplica el IVA para el cálculo del importe global de las anualidades correspondientes.
>
> El cálculo de las anualidades del contrato se efectúa de conformidad con el informe de la Intervención General de la Administración del Estado de fecha 19 de julio de 2004, dado que el servicio prestado durante el último mes de cada ejercicio presupuestario, de acuerdo con el criterio de exigibilidad

> determina que la obligación correspondiente se imputa al ejercicio siguiente. De este modo, el importe correspondiente a la mensualidad del mes de diciembre de cada uno de los años de la vigencia del contrato (precio plaza día x nº de días de diciembre x nº de plazas) se incluya en la anualidad del año siguiente.
>
> Por tanto se hace consta que dado que los costes de personal suponen un coste fijo del contrato de aproximadamente el 80 % del mismo, las modificaciones previstas en El Convenio Colectivo aplicable tiene una gran repercusión en el importe de la licitación del contrato. No obstante, se considera que los importes previstos en cada expediente cumple con la normativa vigente, habiendo sido informado de conformidad, tanto por la Abogacía General como por la Intervención.

Del contenido del informe dimos traslado a los/as promotores/as de las quejas al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones.

En el momento de redactarse el presente Informe Anual la presente queja se encuentra en fase de instrucción.

6.3. Publicación en la página Web de actas del Pleno y Junta de Gobierno Local

La autora de la queja nº 1507835 en su escrito inicial, sustancialmente, denunciaba la "nula respuesta ante solicitud información plenos y junta de gobierno". En este sentido, manifestaba que

> Como podrá comprobar a posteriori, de todos y cada uno de los escritos que les adjunto por escrito doc. 1 ref. 2950, doc. 2 y 3 con ref. 3553, doc. 4 y 5 con ref. 2818, doc. 6, 7 y 8 con ref. 3555 y doc. 9 con ref. 1970 no he obtenido respuesta alguna.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe del Ayuntamiento de Xixona que, a través de su Alcaldesa Presidenta, nos comunicó en fecha 15/07/2015 lo siguiente:

> (...) En fecha de 2 de junio de 2015 (Reg. Entrada 3860/2015) se ha recibido en esta Administración su escrito referente a las quejas presentada por Doña (autora de la queja) por la falta de publicación en la Web municipal de las actas de Pleno y de la Junta de Gobierno Local.
>
> Al respecto, le comunico lo siguiente:
>
> - Establece la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, una serie de obligaciones de publicidad activa de aplicación a las entidades locales. Como Vds. saben, dichas obligaciones de publicidad activa han sido reiteradas en lo pertinente a la Comunitat Valenciana por la Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana. Si bien es cierto que entre ellas no se recoge expresamente la publicación de las actas de los Plenos de la Corporación, es intención de esta Administración publicar, en lo sucesivo, las actas de dicho órgano de gobierno. De hecho, ya constan en la Web municipal (www.xixona.es) las actas del Pleno de la Corporación desde el año 2009 desde fecha reciente y

> desde el mes de febrero de 2013 se publica el video de las sesiones plenarias, con lo que se entienden suficientemente cumplidas las obligaciones municipales sobre esta materia. Máxime teniendo en cuenta que, según las Disposiciones Transitorias de las anteriores normas, no obligan a tal publicidad activa hasta fecha de 8 de octubre de 2015.
>
> - En lo referente a la publicación de las actas de la Junta de Gobierno Local, ha de tenerse en cuenta que las sesiones de tal órgano municipal no son públicas, por lo que se considera que no existe obligación municipal de publicar en la Web municipal sus actas. Este criterio es el que sostiene la Agencia Estatal de Protección de Datos en diversos informes. Baste citar tan sólo el informe 43/2014 de su Gabinete Jurídico, que concluye que "únicamente seria conforme con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 la comunicación de datos, mediante su inclusión en Internet, cuando dichos actos se refieran a actos debatidos en el Pleno de la Corporación (...)". Obviamente, lo anterior debe entenderse sin perjuicio de la publicación y notificación de sus acuerdos en los casos en que las disposiciones de aplicación así lo establezcan. Es el criterio sostenido por esta Corporación, a reserva de otro mejor fundado en derecho.
>
> - En cualquier caso, debe dejarse constancia que en fecha de 22 de junio de 2015 se le remitió a la Sra. (autora de la queja) contestación escrita a su solicitud de publicación en la web municipal de las actas del Pleno de la Corporación y de la Junta de Gobierno Local (documento adjunto n° 1).
>
> - Por último, señalar que la Sra. (autora de la queja) también refiere que no fue objeto de contestación municipal su solicitud con Registro de Entrada 3555/2013, por el que demandaba copia de determinado expediente urbanístico. Adjunto a la presente le remito (documento adjunto n° 2) el requerimiento municipal para que justificara su condición de interesada en el mismo, sin que aportara justificante de tal condición, por lo que no se le remitieron las copias solicitadas. Todo ello, sin perjuicio de que se trata de hechos que se remontan al año 2013, más allá del plazo de un año a que se refiere el Art.- 15.1 de la Ley 11/1988 del Sindic de Greuges.

Del contenido del informe, así como de la documentación remitida, dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas 27/07/2015 y 17/09/2015.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, a continuación exponemos los argumentos que fueron el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

Respecto a la publicidad de las actividades municipales, el artículo 70.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local, en su redacción dada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, dispone:

> Las sesiones del Pleno de las corporaciones locales son públicas. No obstante, podrán ser secretos el debate y votación de aquellos asuntos que puedan afectar al derecho fundamental de los ciudadanos a que se refiere el artículo 18.1 de la Constitución, cuando así se acuerde por mayoría absoluta.
>
> No son públicas las sesiones de la Junta de Gobierno Local.

Del tenor del precepto transcrito se desprende que la Ley 7/1985 determina la publicidad del contenido de las sesiones del Pleno, pero en ningún caso de la Junta de Gobierno, añadiendo el régimen de publicación en los Boletines Oficiales de los acuerdos adoptados.

No obstante lo anterior y en relación a las sesiones de la Junta de Gobierno, debemos matizar lo manifestado en el párrafo anterior. En este sentido, en la comunicación dirigida a esta institución por esa corporación local se hace referencia al informe 0043/2014, emitido por Gabinete Jurídico de la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante, AEPD), del que destacamos lo siguiente:

> (...) la publicación en Internet de los datos contenidos en las actas de los Plenos y Juntas de Gobierno del Ayuntamiento constituye una cesión o comunicación de datos de carácter personal, definida por el artículo 3 j) de la Ley Orgánica 15/1999 como "Toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado".
>
> En relación con las cesiones de datos, prescribe el artículo 11.1 de la Ley Orgánica que "Los datos de carácter personal objeto del tratamiento sólo podrán ser comunicados a un tercero para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario con el previo consentimiento del interesado", No obstante, no será necesario el consentimiento de los afectados cuando la comunicación se encuentre amparada por una norma con rango de Ley (artículo 11.2 a) o cuando se refiera a datos incorporados en fuentes accesibles al público (artículo 11.2 b).
>
> A tal efecto, son fuentes accesibles al público, según el segundo inciso del artículo 3 j), "exclusivamente, el censo promocional, los repertorios telefónicos en los términos previstos por su normativa específica y las listas de personas pertenecientes a grupos de profesionales que contengan únicamente los datos de nombre, título, profesión, actividad, grado académico, dirección e indicación de su pertenencia al grupo. Asimismo, tienen el carácter de fuentes de acceso público, los Diarios y Boletines oficiales y los medios de comunicación.

Más adelante, indica la AEPD:

> De este modo, únicamente sería conforme con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 la comunicación de datos, mediante su inclusión en Internet, cuando dichos datos se refieran a actos debatidos en el Pleno de la Corporación o a disposiciones objeto de publicación en el correspondiente Boletín Oficial, dado que únicamente en estos supuestos la cesión se encontraría amparada, respectivamente, en una norma con rango de Ley o en el hecho de que los datos se encuentran incorporados a fuentes accesibles al público.
>
> En los restantes supuestos, y sin perjuicio de lo dispuesto en otras Leyes, la publicación únicamente sería posible si se contase con el consentimiento del interesado o si los datos no pudieran, en ningún caso, vincularse con el propio interesado, cuestión ésta que, como se indicó, puede resultar sumamente compleja, dadas las características del Municipio en cuestión,

> por cuanto un número reducido de datos, incluso sin incluir los meramente identificativos del afectado, podría identificar a aquél.

La AEPD, destaca lo señalado por el Tribunal Constitucional en su Sentencia 161/2013, de 26 de septiembre, en recurso de inconstitucionalidad contra la disposición final primera de la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local, en cuanto declara básico entre otros el artículo 70.1, párrafo segundo, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local (LBRL). Dicha Sentencia declara constitucional dicho precepto, siempre que se interprete en el sentido de que no se refiere a las decisiones relativas a las atribuciones delegadas por el pleno, conforme expone en el fundamento jurídico noveno en los siguientes términos:

> (...) Algunas de las atribuciones que el pleno puede delegar en la junta de gobierno local no son meras decisiones administrativas de carácter estrictamente reglado en que esté ausente la necesidad de valorar y ponderar criterios discrecionales. Hay atribuciones que afectan a las más importantes decisiones sobre operaciones crediticias, contrataciones y concesiones de toda clase, aprobaciones de proyectos de obras y servicios y adquisiciones de bienes y derechos y su enajenación. El legislador otorga estas atribuciones al pleno para que sean adoptadas en sesiones dotadas de una completa publicidad que garantice el control ciudadano en la toma de posición y en el proceso de deliberación de sus representantes municipales, como una manifestación de participación directa de los ciudadanos en los asuntos públicos, tomando en consideración la importancia y relevancia política de esas decisiones en lo que afecta a los intereses municipales y la necesidad de que sean adoptadas con la máxima transparencia. La circunstancia de que, aprovechando el carácter preceptivo de la no publicidad de las sesiones de la junta de gobierno local y mediante la mera delegación de atribución del pleno en la junta, quedara imposibilitado el control de la ciudadanía sobre el proceso de la toma de decisiones que, por su importancia, legalmente están sometidas al régimen de publicidad, supondría un menoscabo del principio democrático (art. 1.1 CE) y una vulneración de las posibilidades de participación directa del ciudadano en los asuntos públicos (art. 23.1 CE), en su concreta dimensión de control del ejercicio del cargo de sus representantes electos, sometidos a mandato representativo. Esto es, se configuraría como uno de esos supuestos referidos en el ya citado art. 3.2 de la Carta europea de autonomía local en que la existencia de un órgano municipal ejecutivo, por la conjunción de la posibilidad de que le sean atribuidas competencias delegadas por el pleno municipal y de que sus sesiones no sean públicas, podría ir en detrimento de la participación directa de los ciudadanos.
>
> A esta conclusión no cabe oponer la posibilidad prevista legalmente de que estas mismas atribuciones sean delegadas en el alcalde, toda vez que, por lo que respecta a lo ahora debatido, al ser un órgano unipersonal no resulta predicable la proyección del principio de publicidad de la toma de decisión. Igualmente, tampoco resulta suficiente que los acuerdos de delegación se adopten por el pleno con las debidas garantías de publicidad que ostentan las deliberaciones del pleno. Esto permite a la ciudadanía realizar un control político sobre ese proceso deliberativo de delegación, pero no sobre la toma de decisión de la atribución delegada que, en los términos expuestos, es una atribución que legalmente queda sometida por su importancia a la exigencia de publicidad.

> Por último, el hecho de que los acuerdos adoptados por delegación del pleno deban ser objeto de publicación o notificación de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente tampoco resulta concluyente. Como se ha afirmado anteriormente, estos actos de publicación o notificación también son manifestaciones de la exigencia de publicidad y posibilidades de control ciudadano, y están más vinculados al principio de seguridad jurídica (art. 9.3 CE) (entre otras, STC 136/2011, de 13 de septiembre, FJ 9), pero no pueden ser considerados sustitutivos de la exigencia de publicidad de las sesiones.
>
> En consecuencia, el art. 70.1, párrafo segundo, LBRL, en tanto establece que las sesiones de las juntas de Gobierno local no son públicas, es conforme con el principio democrático (art. 1.1 CE) y el derecho a la participación en los asuntos públicos (art. 23.1 CE), siempre que se interprete en el sentido de que no incluye las decisiones relativas a las atribuciones delegadas por el pleno.
>
> Atendiendo a la interpretación del párrafo segundo del artículo 71 de la LBRL, efectuada por el Tribunal Constitucional en dicha sentencia, la publicidad de las deliberaciones de las juntas de gobierno local, cuando se trate de atribuciones delegadas por el pleno, no será contraria a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999. No obstante, deberá tenerse en cuenta, al igual que en las deliberaciones del pleno, lo previsto en el párrafo primero del artículo 71, conforme al cual podrán ser secretos el debate y votación de aquellos asuntos que puedan afectar al derecho fundamental al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen de los ciudadanos, reconocidos en el artículo 18.1 de la Constitución.
>
> En los restantes supuestos no existe habilitación legal para hacer públicas las deliberaciones de las juntas de gobierno local, sin perjuicio de la publicidad que deba darse a los acuerdos adoptados.

A la vista de lo anterior, podíamos concluir que serán públicas tanto las sesiones del Pleno como las de la Junta de Gobierno siempre que, en este último caso, se trate de decisiones relativas a las atribuciones delegadas por el Pleno.

No obstante lo anterior, tal y como informaba el Ayuntamiento, la Ley estatal de transparencia (Ley de 19/2013, de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno) y la autonómica valenciana (la Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana), en lo relativo a la publicidad activa de las entidades locales, no recoge de forma expresa la publicación de las actas de los Plenos ni de las Juntas de Gobierno. Entendemos que, en este punto, debemos destacar lo indicado por el Tribunal Constitucional cuando señala que la publicidad garantiza "(...) el control ciudadano en la toma de posición y en el proceso de deliberación de sus representantes municipales, como una manifestación de participación directa de los ciudadanos en los asuntos públicos, tomando en consideración la importancia y relevancia política de esas decisiones en lo que afecta a los intereses municipales y la necesidad de que sean adoptadas con la máxima transparencia". La imposibilidad de ese control de la ciudadanía sobre la toma de decisiones de sus representantes municipales, tal y como indica el TC, "(...) supondría un menoscabo del principio democrático (Art. 1.1 CE) y una vulneración de las posibilidades de participación directa del ciudadano en los asuntos públicos (Art. 23.1 CE), en su concreta dimensión de control del ejercicio del cargo de sus representantes electos, sometidos a mandato representativo. Esto es, se

configuraría como uno de esos supuestos referidos en el ya citado Art. 3.2 de la Carta europea de autonomía local en que la existencia de un órgano municipal ejecutivo, por la conjunción de la posibilidad de que le sean atribuidas competencias delegadas por el pleno municipal y de que sus sesiones no sean públicas, podría ir en detrimento de la participación directa de los ciudadanos.

A la vista de lo anterior, nos complacía lo indicado en su informe por el Ayuntamiento en relación a su intención de publicar en lo sucesivo las actas de los Plenos de la Corporación en la Web municipal, no obstante, consideramos que, en los términos señalados en la sentencia del Tribunal constitucional 161/2013, debería valorar la inclusión de las actas de la Junta de Gobierno cuando se trate de decisiones relativas a las atribuciones delegadas por el Pleno.

Con fundamento en las anteriores consideraciones sugerimos al Ayuntamiento de Xixona que, en los términos señalados en la sentencia del Tribunal constitucional 161/2013, valorase incluir la publicación de las actas de la Junta de Gobierno cuando se trate de decisiones relativas a las atribuciones delegadas por el Pleno, todo ello en aras a garantizar el derecho de participación directa del ciudadano en los asuntos públicos, previsto en el artículo 23.1 de la Constitución española.

El Ayuntamiento de Xixona acepto nuestra sugerencia en los siguientes términos:

> En referencia a su sugerencia recibida en este Ayuntamiento en fecha de 15 de diciembre de 2015 sobre el asunto antes mencionado, en el sentido de valorar la publicación en la Web municipal de las actas de la Junta de Gobierno Local cuándo se trate de decisiones relativas a las atribuciones delegadas por el Pleno, por la presente le comunico que por esta Administración, en lo sucesivo, se publicará en la página Web aquellos apartados de las actas de la Junta de Gobierno Local, en aquellos supuestos excepcionales en los que éste órgano municipal resuelva algún asunto delegado por el Pleno, todo ello en base a la interpretación que dio al Art.-70.1 de la Ley 7/1985, de 21 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el Tribunal Constitucional en su sentencia 161/2013, de fecha de 26 de septiembre de 2013.
>
> No obstante lo anterior, me permito trasladarle que desde la publicación en el BOE de la anterior Sentencia (BOE N° 254, de 23 de octubre), se han celebrado en este municipio un total de ciento veintiséis Juntas de Gobierno, resolviéndose en ellas varios centenares de asuntos. Interesa significar que de los anteriores asuntos, tan sólo en dos de ellos resolvió la Junta de Gobierno por delegación del Pleno, tratándose en ambos expedientes de acuerdos correspondientes a la anterior Corporación. Es decir, tan solo en dos asuntos debería haberse publicado en la Web aquellos apartados del acta correspondiente a atribuciones delegadas por el Pleno. Como puede comprobarse, se ha hecho uso de tal delegación en un número muy limitado de asuntos. Además de lo anterior, debe tenerse presente que el sistema organizativo de la actual Corporación Municipal ha reducido de forma muy considerable las competencias delegadas por el Pleno en la Junta de Gobierno, por lo que, el ya de por sí reducido número de expedientes delegados por el Pleno, y que conlleven la publicación de ese apartado del acta de la Junta en la Web, se verá reducido aún más a consecuencia del nuevo reparto de competencias municipales. En cualquier caso, cuando se haga uso de tal delegación se publicará en la Web municipal.

6.4. Responsabilidad patrimonial de la Administración.

La mayor parte de quejas sobre responsabilidad patrimonial se centran en la demora de la Administración en resolver los expedientes administrativos.

En la queja nº 1410153, su autora, en su escrito inicial sustancialmente manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) Que considero vulnerado mi derecho, que como ciudadana me corresponde, a obtener una resolución por parte de la Alcaldía de Simat de Valldigna y una vez instruido el Expediente relativo a daños materiales por inundaciones en la vivienda sita en (...), de ésta localidad, debidas a filtraciones de agua por el suelo del sótano de la misma y consecuencia de las obras realizadas por el Ayuntamiento en la reconstrucción de la acera de acceso a esta vivienda que no fue impermeabilizada, y en el que se solicitaba, por la que ahora manifiesta, se resolviera que sea el propio Ayuntamiento de Simat de la Valldigna quien repare los daños económicos que se han producido en la estructura del sótano del domicilio sito en (...), daños materiales estimados en 1.295,91 Euros, según consta en los dos presupuestos de reparación que acompañaban al escrito de fecha de Registro General de entrada de 17 de Junio de 2013, presentado ante la citada Corporación Local, y que las inundaciones descritas en el mismo causaron.
>
> (...) los hechos arriba alegados de daños materiales por inundaciones en la vivienda sita en (...), de Simat de Valldigna, debidas a filtraciones de agua por el suelo del sótano de la misma y consecuencia de las obras realizadas por el Ayuntamiento en la reconstrucción de la acera de acceso a esta vivienda que no fue impermeabilizada, fueron debidamente acreditados, por la que ahora manifiesta, mediante la documentación que fue aportada al Expediente de referencia tramitado ante la citada Alcaldía de Simat de Valldigna, sin que ésta Corporación Local, v una vez instruido el mismo, haya acordado resolución alguna pues ningún acuerdo ha sido notificado a la perjudicada.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe del Ayuntamiento de Simat de la Valldigna que, a través de su Alcalde Presidente, nos comunicó en fecha 17/11/2014, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Que por Decreto del Alcalde 439/2014 de 3/11/2014 se había dictado la resolución administrativa que ponía fin al expediente 2013/SEC/67. Asimismo, indicaba que la resolución había sido notificada a la interesada.

- Que admitía retrasos en la tramitación del expediente de responsabilidad patrimonial (la reclamación de la interesada era de 17/06/2013).

Del contenido del informe, así como de la documentación remitida por la corporación local, dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 3/12/2014 manifestando su discrepancia con lo resuelto por el Ayuntamiento.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, eran dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

> Primera. La demora en resolver el expediente de responsabilidad patrimonial (cuestión principal planteada por la interesada en su escrito inicial de queja).
>
> Segundo. El desacuerdo de la autora de la queja con lo finalmente resuelto por el Ayuntamiento (cuestión expuesta en las alegaciones).

Respecto a la primera cuestión, de lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que la reclamación de responsabilidad patrimonial interpuesta por la autora de la queja era de fecha 17/06/2013 (la resolución del Ayuntamiento de admisión a trámite de la reclamación es de fecha 8/10/2013).

- Que el expediente de responsabilidad patrimonial fue resuelto de forma expresa en fecha 3/11/2014.

A este respecto, como en otras ocasiones para casos similares, dictamos la sugerencia que a continuación exponemos.

El punto de partida del estudio de la queja lo constituye nuestro texto constitucional. Efectivamente, la responsabilidad patrimonial se regula en el Art. 106.2 de la Constitución española de 1978. El citado artículo consagra el derecho de los particulares a ser indemnizados por toda lesión que sufran en sus bienes y derecho, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.

Precepto constitucional desarrollado en la actualidad por el Título X de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Asimismo, el procedimiento administrativo por el que se regula la tramitación de expedientes de responsabilidad patrimonial viene regulado por el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de los Procedimientos en materia de Responsabilidad Patrimonial.

Pues bien, la Ley 30/1992 dispone en su artículo 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 refieren 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 añadírseles 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.

Por lo que se refiere a la discrepancia de la promotora de la queja con lo resuelto por el Ayuntamiento (segunda cuestión, planteada en las alegaciones), informamos que la mera discrepancia o desacuerdo con lo resuelto por la Administración, no podía, por sí misma motivar nuestra intervención, ya que, por demás, excede de nuestro ámbito competencial. En este sentido, entendíamos que la autora de la queja contaba con el derecho a interponer recurso administrativo de reposición ante la Alcaldía o acudir a la vía judicial, tal y como se indicaba en la resolución emitida por la Administración.

A la vista de lo anterior, se efectúo al Ayuntamiento de Simat de la Valldigna, según los referidos artículos 42 y 43 de la Ley 30/1992 y 13.3 del Real Decreto 429/1993, la sugerencia de dictar resolución expresa en los procedimientos de responsabilidad patrimonial dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Aceptada la sugerencia por el referido Ayuntamiento, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

VI. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

a) SERVICIOS SOCIALES

1. Introducción

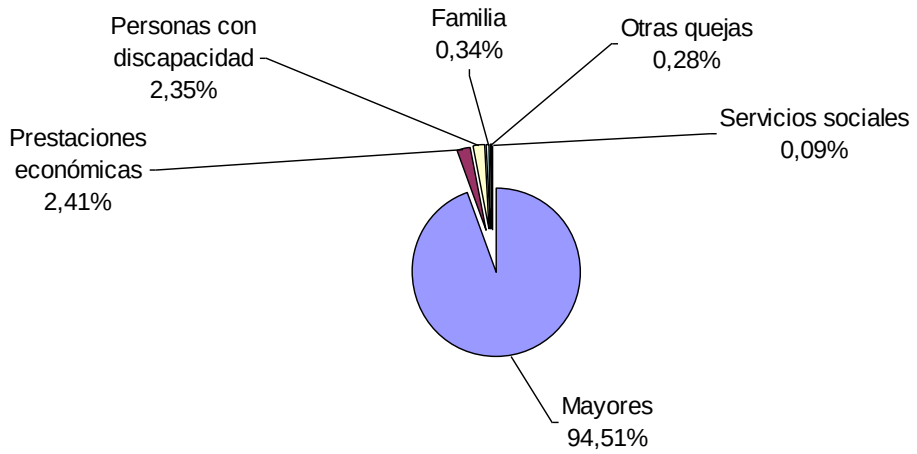
En materia de Servicios Sociales la ciudadanía planteó ante esta Institución en 2015 un total de 3.190 quejas (más 129 de menores), frente a las 4.145 presentadas en 2014, 4.188 en 2013 y 3.270 en 2012.

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.

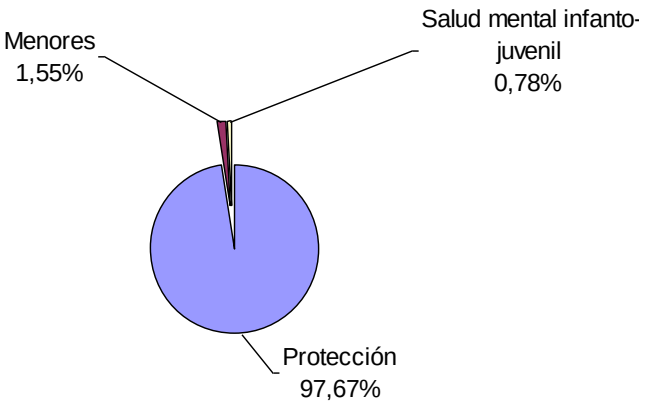
2. Servicios Sociales en cifras

Área de Servicios Sociales	Quejas
Mayores	3.015*
Prestaciones económicas	77
Personas con discapacidad	75
Familia	11
Otras quejas	9
Servicios sociales	3
Total área de Servicios Sociales	**3.190**

* En su mayoría se refieren a la adjudicación de los contratos de gestión de centros residenciales para personas mayores.



Área de Menores	Quejas
Protección	126
Menores	2
Salud mental infanto-juvenil	1
Total área de Menores	**129**



3.- **Situación de los Servicios Sociales Generales.**

Tras la aprobación de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, el Colegio Oficial de Trabajo Social de Alicante, a través de su presidenta, interpuso queja (nº 140016) ante el Síndic de Greuges por las incertidumbres que les suscitaba dicha norma. En la memoria del 2014 ya tuvimos ocasión de trasladar los sucesivos informes que la Conselleria emitió a requerimiento nuestro y con el impulso del as alegaciones del propio Colegio. Esta queja continúa abierta en este momento pues algunas de las cuestiones planteadas siguen sin obtener respuesta.

Sin embargo, tras el cambio político producido en la Generalitat Valenciana, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos informó que:

> Con fecha 4 de septiembre de 2015 el Consell aprobó el Decreto Ley 4/2015, de 4 de septiembre, por el que se establecen las medidas urgentes derivadas de la aplicación de las disposiciones adicional decimoquinta y transitorias primera y segunda de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, relativas a la educación, salud y servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana (DOCV n° 7610 de 8 de septiembre).
>
> De acuerdo con el citado Decreto Ley, los municipios de la Comunitat Valenciana podrán continuar prestando las competencias relativas a la educación, salud y servicios sociales a que hace referencia la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, en tanto no sean aprobadas las normas reguladoras del sistema de financiación de las comunidades autónomas y de las haciendas locales.
>
> Si bien la mencionada Ley 27/2013 de 27 de diciembre introduce una ruptura radical respecto al modelo competencial reconocido en la Ley 7/1985 de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, el Consell, a través de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, apuesta claramente por la municipalización en la prestación de los servicios sociales. Con este horizonte y para evitar cualquier situación de incertidumbre jurídica, es por lo que el Consell ha aprobado el citado decreto ley.
>
> Por último, se informa que en el proceso de elaboración del plan para evaluar, restructurar y configurar los servicios sociales que se desarrolle, es propósito de este departamento promover la participación de las entidades vinculadas a la acción social, incluida la entidad que formula la presente queja.

Ante esta respuesta, el Colegio Oficial de Trabajo Social alegó que en dicho informe no se menciona cómo se va a aplicar la Ley 27/2013 una vez se hayan aprobado las normas que regularán el sistema de financiación de las Comunidades Autónomas y Haciendas Locales.

Recibidas las alegaciones, el Síndic de Greuges requiere de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas (16.12.2015) ampliación del informe que a fecha de cierre de esta memoria, se encuentra pendiente de recepción.

El Síndic de Greuges comparte la decisión de mantener la prestación de servicios sociales como una competencia propia de las entidades locales. La implantación que en nuestra Comunidad Autónoma, han tenido los Servicios Sociales Generales de ámbito local ha supuesto, sin duda, un claro avance en el respeto a los derechos sociales reconocidos a los/as ciudadanos/as.

Los Servicios Sociales Generales conforman una red de proximidad que asegura el conocimiento directo y la atención inmediata de la problemática social que pudiera afectar a las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Alejar la organización y gestión de los Servicios Sociales Generales, situándolas en el ámbito competencial de la Comunidad Autónoma supondría un retroceso injustificable en la consolidación de nuestro sistema de servicios sociales.

4.- Protección a personas menores de edad. Acogimiento familiar.

Destacar la queja nº 1507624, por las reiteradas quejas que se producen por parte de abuelos dispuestos a ser familia acogedora extensa y las dificultades y rechazos con los que se encuentran por supuestas faltas de idoneidad.

En la citada queja los abuelos paternos de un menor reclaman de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el acogimiento en familia extensa de su nieto hasta el momento que se aprobase el regreso del menor con sus padres.

Dicho menor, de tres años de edad, se encuentra tutelado por la Generalitat Valenciana desde que fue declarado en situación legal de desamparo por Resolución de la Dirección Territorial de la Conselleria de Bienestar Social de Valencia con un año de edad y con medida de protección de Acogimiento Familiar Simple en familia Educadora de Urgencia-Diagnóstico, por un periodo de 6 meses, acordándose en dicha Resolución el régimen de visitas con sus progenitores, una vez al mes, en el punto de Encuentro Familiar. Posteriormente y ante la necesidad de continuar con el acogimiento familiar como recurso de protección, en Resolución de junio de 2014 se acuerda un Acogimiento familiar Simple con otra familia seleccionada por la Administración.

En Comisión de julio de 2014 se valora la solicitud de los tíos paternos para ser familia educadora del menor y se acuerda en Resolución de la misma fecha que el menor pase a Acogimiento Familiar Simple con dicha Familia Extensa.

El 20 de noviembre de 2014 y mientras el menor se encuentra en Acogimiento familiar con Familia Extensa (tíos paternos), el EMSSG de zona comunica que los abuelos paternos tienen al menor en su domicilio bajo su custodia de forma irregular. Al no existir comunicación del hecho por parte de estos y no haber sido emitida resolución por parte de la DTBS de Valencia otorgándoles la custodia del mismo, la Dirección Territorial de Bienestar Social de Valencia procede a la retirada del menor y su acogimiento en familia educadora de Urgencia-Diagnóstico.

En la actualidad el menor se encuentra en Acogimiento Familiar simple en Familia Educadora de Urgencia-Diagnóstico por un año, mediante resolución de fecha 21 de abril de 2015, manteniéndose en dicha resolución el régimen de visitas.

En cuanto a la posibilidad del acogimiento del menor por parte de los abuelos paternos, en fecha 23/06/2014 se emitió un informe por el Equipo municipal de Servicios Sociales de zona, valorando la NO IDONEIDAD de estos para formalizar dicho acogimiento.

Esta decisión se basó en que la edad de los abuelos no ofrece las garantías suficientes para una responsabilidad a tiempo completo de un menor de corta edad, que implica condiciones físicas y psicológicas de cierta exigencia. No obstante si que se considera en este informe que dichos abuelos paternos, presentan cualidades suficientes para ser un apoyo puntual y complementario.

Además, el propio informe indica que dada la complejidad del caso, se está elaborando un Plan de Intervención Familiar con los padres con vistas al retorno del menor a la familia. Paralelamente se está valorando la solicitud de visitas de los abuelos paternos.

Los abuelos paternos aportaron abundante documentación con la intención de demostrar su capacidad para poder cuidar de su nieto e incluso informes en los que se acredita que mientras ellos lo han cuidado no ha habido problema alguno en aspectos médicos, educativos, sociales, etc. No entienden, por no recibir respuesta de la Conselleria, por qué no se adopta esa medida que reclaman en beneficio del menor, evitando que el menor siga cambiando de familias en tan cortos espacios de tiempo.

Ante este caso realizamos las siguientes consideraciones que remitimos a la Conselleria de Igualdad y políticas Inclusivas en el mes de noviembre de 2015:

1.- El menor en acogida, nieto del promotor de la queja, estuvo bajo la tutela de sus padres desde su nacimiento hasta el 4 de noviembre de 2013 en que, tras declararse su desamparo, se le asignó una familia educadora de urgencia-diagnóstico, por un período de seis meses. Posteriormente es asignado a otra familia seleccionada por la administración, en la que estuvo dos meses.

No nos informa la Conselleria de los motivos que conllevaron a la declaración de desamparo cuando el interesado expone que su hijo, y padre del menor, está y estaba en activo laboralmente, no tiene gastos de alquiler ni hipoteca pues la vivienda familiar es de los abuelos, y la asistencia al niño era correcta.

2.- Los abuelos paternos solicitaron el acogimiento pero fueron declarados No Idóneos. El interesado expresa su disconformidad con dicha resolución pues nunca se les entrevistó, ni les solicitaron pruebas, certificados, etc. El abuelo tiene 61 y la abuela 57 años y según la Conselleria son No Idóneos porque “la edad de los abuelos no ofrece las garantías suficientes para una responsabilidad a tiempo completo de un menor de corta edad, que implica condiciones físicas y psicológicas de cierta exigencia. No obstante sí que se considera en este informe que dichos abuelos paternos, presentan cualidades suficientes para ser un apoyo puntual y complementario”.

No se nos informa de la posible valoración realizada a los abuelos de 61 y 57 años que conllevase la conclusión de que no son idóneos para el cuidado del menor, estimando mejor el acogimiento en una familia ajena.

Sin embargo, queda acreditado que el menor ha estado perfectamente atendido durante los meses en los que ha estado al cuidado de los abuelos, destacándose expresamente en

el Informe de la Directora de la Escuela Infantil a la que han llevado al niño que los abuelos participaban activamente en lo requerido por el Centro educativo y que el desarrollo global del niño es adecuado a su edad (interacciona óptimamente, adecuado nivel de lenguaje, correcta psicomotricidad, buen nivel de atención, participativo, afectivo, empático, evolución óptima, asistencia regular,etc.).

3.- Posteriormente, el 31 de julio de 2014, se atendió la solicitud de los tíos paternos de ser familia educadora para seis meses y pasó a vivir con ellos, trasladándose los abuelos paternos (promotor de la queja) a vivir junto a su hija (hermana del padre del menor) para ayudar en la atención y cuidado del niño, realizando un cambio de empadronamiento pues tal era su voluntad de participar en el cuidado del menor pues su hija ya tenía una hija de corta edad.

4.- Pasado unos meses y para lo que los abuelos estimaron "mejor funcionamiento familiar" se trasladaron de nuevo a su domicilio con el menor, inscribiéndole en la escuela infantil citada.

El 20/11/2014, enterados los servicios sociales de esta situación "irregular", proceden "a la retirada del menor y su acogimiento en familia educadora de Urgencia-Diagnóstico".

Sin embargo, la medida se hace efectiva 4 meses después de haberse detectado la "irregularidad", pues el niño fue "retirado" literalmente de la Escuela Infantil el 12 de marzo de 2015, asignándolo a otra familia de Urgencia-Diagnóstico, rompiendo, según informes aportados por el interesado, una vida ordenada, con relaciones familiares, educación, sanida, etc.

5.- La Conselleria nos indica en su Informe que se está valorando (a fecha 21/09/15) la solicitud de visitas de los abuelos paternos, cuando la realidad es que desde el 20 de julio de 2015 están visitando al niño quincenalmente en el Punto de Encuentro Familiar.

En virtud de todos estos datos estimamos oportuno SUGERIR a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que revise el expediente de acogimiento de este menor y que valore de nuevo la posibilidad de asignar como familia acogedora a los abuelos paternos. Además, RECOMENDAMOS que se replanteen la decisión técnica de estimar "no idóneos por razón de la edad" para atender a un niño a personas con 61 y 57 años de edad cuando la otra opción más idónea son personas ajenas al núcleo familiar. Sin poner en duda el criterio profesional de los técnicos, sí que estimamos que estas decisiones han de ser ponderadas y valoradas en beneficio del interés del menor, por lo que descartar a los abuelos paternos como acogedores se debería hacer tras un estudio y análisis de la situación, capacidades, aptitudes y predisposición de los solicitantes.

5.- Renta Garantizada de Ciudadanía.

Durante el 2015 hemos seguido recibiendo quejas de ciudadanos en relación a las alarmantes demoras en la resolución de las solicitudes de ayuda de Renta Garantizada de Ciudadanía. Esta dilación en las resoluciones afectaba directa y gravemente la vida de las personas, circunstancia que ya motivó una queja de oficio desde esta institución (nº 9/2014/8311, ver apartado quejas de oficio) el año anterior con la intención de que se abreviara la gestión de esta vital ayuda. Una gran parte de las quejas recibidas no sólo

tenían su motivo en la demora en la resolución sino que además añadían las limitaciones propias de las incompatibilidades con otras ayudas y la falta de reconocimiento de la situación vivida en precariedad desde el momento de la solicitud hasta que se produce la concesión.

En la queja nº 1513019 podemos constatar las situaciones descritas y el nuevo rumbo que han de adquirir las resoluciones de estas ayudas tras la sentencia de 6 de febrero de 2015 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana.

En la citada queja, y ante una situación de extrema necesidad, el interesado solicitó esta ayuda el pasado 10 de julio de 2015, y al trascurrir tres meses sin obtener respuesta se dirigió a esta institución.

Tras dirigirnos reiteradamente a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el pasado 23/11/2015 recibimos su respuesta en la que se nos indicaba que la solicitud del interesado había sido denegada por haber percibido la Renta Garantizada de Ciudadanía de modo indebido el año anterior, ya que el 20/10/2014 se le extinguió la prestación por haber sido incluido en el Programa Renta Activa de Inserción, debiendo reintegrar la cantidad de 1.540,72€ por el período en el que estuvo percibiendo las dos ayudas.

El interesado había disfrutado con anterioridad de la Renta Activa de Inserción percibiéndola desde el 3 de abril de 2012 hasta el 2 de marzo de 2013, según certificado de la Oficina de Prestaciones del Servicio Público de Empleo Estatal de Valencia.

Finalizada la percepción de la RAI, y continuando sus necesidades económicas, solicitó el 7 de marzo de 2013 la Renta Garantizada de Ciudadanía ante la Conselleria de Bienestar Social.

A pesar de que la legislación autonómica establece en tres meses el plazo máximo para resolver y notificar la resolución, el interesado recibió respuesta de la administración 13 meses después, el 23 de abril de 2014, concediéndole dicha Renta por un período de seis meses, de mayo a octubre de 2014, por un importe de 385,18 euros al mes, sumando un total de 2.311,08 euros.

Dado el prolongado retraso en resolverse el expediente de su Renta Garantizada, y acuciado por su situación económica, el interesado había solicitado con anterioridad de nuevo la Renta Activa de Inserción que le fue concedida para el período comprendido entre el 4 de marzo de 2014 al 3 de febrero de 2015.

El 1 de octubre de 2014 recibió aviso de la Conselleria (de fecha 21 de septiembre) en el que le advierte del inicio del procedimiento de extinción de la Renta Garantizada. Se le comunica la suspensión de dicha prestación y se le advierte que en caso de resolverse positivamente la extinción de la Renta Garantizada de Ciudadanía se declarará el reintegro de las cantidades «indebidamente percibidas» correspondientes a los meses de mayo de 2014 a agosto de 2014 y que ascienden a 1540’72 euros, meses en los que recibió simultáneamente las dos ayudas, como efectivamente ocurrió, según prevé le artículo 22 de la Ley 9/2007 de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana, en el Texto refundido de la Ley de Hacienda Pública de la Generalitat

Valenciana, en la Ley 58/2003 General tributaria y en la Ley 47/2003 General Presupuestaria.

No discutimos desde la Sindicatura que durante los meses de mayo a agosto el interesado estuvo percibiendo las dos prestaciones que son incompatibles en el tiempo, la Renta Activa de Inserción y la Renta Garantizada de Ciudadanía, pues claramente el artículo 18.3 de la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, establece dichas incompatibilidades. Pero no es menos cierto que la urgente necesidad económica que motivó la solicitud de la Renta Garantizada tiene su origen en marzo de 2013 y no percibió respuesta ni prestación alguna no ya en los tres meses siguientes sino en los siguientes 12 meses.

Sin duda alguna, el Plan Familiar de Inserción de la Renta Garantizada de Ciudadanía se fijó por los servicios sociales municipales ante la situación de urgente necesidad que padecía el promotor de la queja en marzo de 2013, cuando solicitó la ayuda y, muy probablemente, tuvo que incurrir en gastos y obligaciones que le conllevarían deudas que el dinero percibido un año después le habrá permitido saldar en parte, pero sin embargo le fue requerido.

El interesado considera que no procedía la reclamación que le hizo la Conselleria de Bienestar Social de reintegrar las percepciones de la Renta Garantizada que coincidieron con la RAI dado el retraso de 13 meses que sufrió desde la solicitud de dicha Renta y la fecha en que la empezó a percibir.
A pesar de mantener este criterio, el interesado, requerido por la administración, ha acreditado fehacientemente que ya devolvió el dinero «indebidamente» percibido de la Renta Garantizada de Ciudadanía, pero en esta queja plantea que la administración no puede ignorar el año completo, desde marzo de 2013 a marzo de 2014, en el que estando acreditada su necesidad urgente no percibió ingreso alguno por demora en la tramitación de su expediente.

En el caso que nos ocupa son de aplicación los siguientes preceptos legales:

El artículo 2 de la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana, configura esta prestación como: (…) el 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 sociolaboral 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, subsidiariedad y complementariedad.

El artículo 15 de la citada Ley, que establece las características de la Renta Garantizada de Ciudadanía que, entre otras, son las siguientes:

Art. 15.1. La prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía se considera como un derecho subjetivo de los/as destinatarios/as de la misma, mientras existan causas constatables de su necesidad.

Art. 15.5. La prestación se concederá por periodos de uno a doce meses, pudiéndose renovar por periodos sucesivos, hasta un máximo de treinta y seis meses. Una vez

agotado, de nuevo podrá obtenerse la prestación, siempre que transcurran al menos 24 meses desde el agotamiento de la prestación anterior (...).

El artículo 6 se refiere al Plan Familiar de Inserción definiéndolo como «el conjunto de medidas propuestas por el equipo social de la entidad local, cuya finalidad es conseguir la inserción social y/o laboral, y que deberá cumplirse por los destinatarios de la Renta Garantizada de Ciudadanía». De igual forma habla este artículo del Plan de Inserción Laboral, que (…) será elaborado por las comisiones mixtas que, creadas al efecto, estarán integradas por representantes de los servicios sociales y de empleo correspondientes. El Plan de Inserción laboral será de obligado cumplimiento para los beneficiarios a los que les afecte, una vez establecidos por las citadas comisiones mixtas.

En cuanto al plazo de resolución, ha quedado establecido en el Decreto 93/2008, de 4 de julio, del Consell, por el que se desarrolla la Ley de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana, conforme a lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana, que indicaba que: (…) el plazo máximo para resolver y notificar la resolución será de tres meses, desde la presentación de la solicitud en cualquier registro público. Transcurrido dicho plazo sin que se hubiese notificado resolución expresa, los interesados podrán entender desestimadas sus solicitudes por silencio administrativo. Todo ello sin perjuicio de que subsista la obligación legal de la Administración de resolver como sea procedente.

La Orden 7/2012, de 20 de febrero, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 31 de julio de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan las bases de la convocatoria de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía, estableció una nueva base quinta del anexo I, quedando redactado del siguiente modo: «Los efectos económicos de la Renta Garantizada de Ciudadanía se producirán el primer día del mes siguiente a la fecha de resolución que reconozca el derecho a su percepción».

Esta modificación se introduce, según el preámbulo de la Orden 7/2012: (…) con el fin de lograr que en los procedimientos de Renta Garantizada de Ciudadanía sea coincidente la fecha de sus efectos económicos con el momento de la evaluación de las condiciones que justifican el derecho a su percepción, para que el pago de la prestación sirva para satisfacer necesidades presentes en el momento que se reciban las cuantías reconocidas.

Esta Orden 7/2012 modificó la fijación de los efectos económicos de esta ayuda pues en la Orden de 2008 se había establecido que éstos se producirían desde el primer día del mes siguiente a la fecha de presentación de la solicitud en el registro correspondiente.

Parecía evidente que, tras la modificación de 2012, la única medida efectiva para que las personas solicitantes percibieran las ayudas en el plazo de tres meses es que, por parte de la Conselleria, se dispusieran los medios de personal y presupuestarios necesarios para que la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía se resolviera en dicho plazo.
La falta de cumplimiento de los plazos para resolver expedientes conlleva la inobservancia de la normativa aplicable al respecto. En efecto, se vulnera lo dispuesto en el artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las

Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que determina que el plazo máximo en el que debe notificarse por la Administración la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

El artículo 47 de la Ley 30/1992 establece que la observancia de los plazos es obligatoria y su artículo 41, igualmente, obliga a la adopción de las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de los procedimientos. Con independencia de que el artículo 43.1 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.

En el caso que nos ocupa transcurrieron más de 13 meses desde la presentación de la solicitud, correspondiendo a la Dirección Territorial de Bienestar Social de Valencia la tramitación, resolución y pago (en su caso) de la prestación.

El expediente debería haber sido resuelto en el plazo de tres meses, a fin de asegurar el derecho subjetivo que tiene la persona solicitante a recibir la prestación, una vez comprobada la carencia de recursos suficientes para mantener un adecuado bienestar personal y familiar.

Sin embargo, nos encontramos ante una novedad que había de modificar necesariamente las resoluciones emitidas hasta estos días en la resolución de expedientes similares al que nos ocupa.

La sentencia de 6 de febrero de 2015, de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana declaró nula la reforma que introdujo la citada orden 7/2012, de 20 de febrero, en la base quinta del anexo I. Posteriormente y, siendo ya firme, se aprobó la Resolución de 28 de octubre de 2015 (publicada en el DOCV de 30/11/2015) de la Dirección General de Servicios Sociales y Personas en situación de Dependencia por la que la Generalitat deja constancia y asume los efectos que dicha sentencia conlleva, es decir, que los efectos de las prestaciones de Renta Garantizada de Ciudadanía tienen efectos desde el mes siguiente a la solicitud de dicha ayuda.

Por consiguiente, en el caso que nos ocupa, el interesado reclama, y entendemos que con razón, que la ayuda que solicitó en marzo de 2013 y que le concedieron a partir de mayo de 2014 habría de retrotraerse al mes siguiente de la fecha de solicitud, pudiendo la administración en ese caso, justificadamente y sin menoscabo de los derechos del ciudadano, solicitar el reintegro de aquellas cantidades que se cobraron indebidamente (simultaneidad de ayudas incompatibles) cuando el período de tiempo en el que consta acreditada la urgente necesidad económica quede cubierto.

Atendiendo a todo lo indicado, procedímos a reiterar a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la obligación legal de resolver en plazo.
Igualmente se RECOMENDÓ a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, revisara los expedientes de las ayudas de Renta Garantizada de Ciudadanía solicitadas por el interesado, fijando los efectos de su derecho a la percepción de estas ayudas al mes siguiente a la fecha de la solicitud, dando cobertura, aunque en diferido, a unas

necesidades que, sin duda, tuvo que soportar durante los 12 meses en los que no percibió ingreso alguno.

Por último, también se SUGIRIÓ a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que revisara, a la vista de las últimas indicaciones judiciales, los procedimientos establecidos legalmente para la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía, dotándose 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.

En fecha 28/12/2015 se recibe respuesta de la Conselleria informando de la renovación por 6 meses (efectos 1 de noviembre de 2015) de la prestación de RGC.
Igualmente la Conselleria de Igualdad y políticas Inclusivas nos indica que no procede pronunciamiento respecto al resto de recomendaciones y sugerencias del Síndic por encontrarse en trámite los procedimientos judiciales que afectan a los expedientes referenciados en la queja.

Queja nº 1408924 (continuidad de la Queja nº 1316803)

En este apartado dedicado a la Renta Garantizada de Ciudadanía queremos destacar el contenido de una queja, por su excepcionalidad, en la que un ayuntamiento, el de Torrent (Valencia) asume la responsabilidad patrimonial derivada de la falta de tramitación de una solicitud de esta ayuda.

La queja de referencia vino motivada por el hecho de que el interesado había presentado solicitud de Renta Garantizada de Ciudadanía el 19 de enero de 2012, sin que la misma fuera resuelta. El Ayuntamiento de Torrent en distintos informes nos indicó que el expediente de Renta Garantizada de Ciudadanía no fue resuelto al haberse extraviado en los trámites entre el citado Ayuntamiento y la Dirección Territorial de Bienestar Social de Valencia. También nos informó que en fecha 1 de agosto de 2013, presentó nueva solicitud de RGC que fue resuelta favorablemente por un periodo de seis meses con fecha de efectos del 1 de septiembre de 2013.

La citada queja quedó cerrada el 6 de marzo de 2014 al aceptar el Ayuntamiento de Torrent la Recomendación del Síndic de Greuges de "realizar un estudio de la situación en la que se encontraba la persona interesada en el momento de la solicitud de RGC (19/01/2012) y si se acreditaba la necesidad social por la que debiera haber percibido la citada prestación. En caso de que así fuera, proceda de oficio, a la apertura del correspondiente expediente de responsabilidad patrimonial a favor de la persona interesada", como así fue.

En escrito que da lugar a la apertura de la queja nº 1408924, el interesado nos indicaba que no se había satisfecho, por el Ayuntamiento de Torrent, cantidad alguna en concepto de responsabilidad patrimonial.

En un primer informe, el Ayuntamiento nos indicaba que el procedimiento de responsabilidad patrimonial se había iniciado según instancia del 29/09/2014.

Posteriormente, el 18 de marzo de 2015, el Ayuntamiento nos remite resolución del procedimiento de responsabilidad patrimonial iniciado en el que se adopta acuerdo de

estimar parcialmente la reclamación y, en consecuencia, abonar en concepto de indemnización la cantidad de 385,18 euros.

La cantidad corresponde a una mensualidad de la Renta Garantizada de Ciudadanía que, según el Ayuntamiento, se resuelve en aplicación de lo dispuesto en la Instrucción 8/2011 y posterior modificación de la misma en fecha 28/02/2012, que establece que las solicitudes de Renta Garantizada de Ciudadanía presentadas con anterioridad al 24 de febrero de 2012, en el caso de cumplir todos los requisitos, verán reconocida una prestación de un mes de duración. Esta posibilidad está recogida en la propia Ley 9/2007 que en su artículo 15.5 reconoce que la prestación se reconocerá por periodos de uno a doce meses.

El promotor de la queja presenta alegaciones al informe mostrando su disconformidad con el criterio utilizado por el Ayuntamiento de considerar exclusivamente un mes de prestación.

Del estudio de todos los datos citados deducíamos que:

a) En los informes obrantes en el expediente y en el mismo cuerpo de la resolución del expediente de responsabilidad patrimonial queda acreditado que *"la situación económica de (…….) en la fecha de solicitud de la prestación de RGC, el 19/01/2012 , habría sido susceptible de percibir dicha prestación."*

b) La concesión de la prestación se realiza por un mes, argumentando la Conselleria de Bienestar Social, que tal resolución se ajusta a la normativa dado que ésta permite concesiones por periodos de uno a doce meses y hasta un máximo de treinta y seis meses.

c) La posibilidad de que la Conselleria de Bienestar Social emita resoluciones estimatorias por periodos de uno a doce meses está vinculada a la desaparición de la necesidad, cosa que no ocurre en el caso que nos ocupa, como así lo confirma el hecho de que el Ayuntamiento de Torrent aprueba el 1/08/2013, por un periodo de seis meses, una nueva solicitud de RGC a favor del interesado.

d) La Renta Garantizada de Ciudadanía se configura como el derecho subjetivo 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 sociolaboral 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 principios de igualdad, solidaridad, subsidiariedad y complementariedad.

e) La documentación presentada por el promotor de la queja acredita que existe una situación de necesidad por lo que debe reconocerse su DERECHO a percibir la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía, por los periodos en los que persista la necesidad con la única limitación de los treinta y seis meses establecidos como periodo máximo de concesión por la normativa que regula la prestación de RGC.

Atendiendo a todo lo indicado recomendamos al Ayuntamiento de Torrent que procediera a la modificación del ACUERDO recaído sobre el expediente de responsabilidad patrimonial tramitado reconociendo el abono en concepto de indemnización por la cantidad correspondiente al periodo comprendido entre el 19 de

abril de 2012 (fecha en la que se cumplen los tres meses desde la primera solicitud) y hasta el 1 de agosto de 2013 (fecha en la que se presenta nueva solicitud de RGC).

Finalmente, la Junta de Gobierno Local aprobó el 02/11/2015 estimar parcialmente la reclamación de responsabilidad patrimonial del interesado y abonar, no uno sino 5 meses de renta garantizada de ciudadanía por un importe de 1925'9 euros, con lo que el periodo total reconocido fue de seis meses, y no de dieciséis meses como había sido recomendado por el Síndic de Greuges.

El promotor de la queja presenta alegaciones mostrando su disconformidad con la decisión adoptada por el Ayuntamiento de Torrent, sin que éste haya modificado su resolución (informe emitido el 15/12/2015), concluyendo con ello las posibilidades de intervención del Síndic de Greuges.

6.- Derechos reconocidos a las personas con discapacidad. Aplicación en el sector de la discapacidad del Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell por el que se establece el régimen y la cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de los Servicios Sociales y de la Ley de Tasas (queja nº 1400412).

Son numerosas las quejas recibidas por este motivo.

La promotora de la queja (nº 1400412) discapacitada beneficiaria desde 2012 de plaza de atención residencial, expresa su desacuerdo con la resolución administrativa de la Conselleria de Bienestar Social de diciembre de 2013 por la que debe participar en el coste del servicio. Interpuso recurso que fue estimado parcialmente mediante resolución del Secretario Autonómico de Autonomía Personal en abril de 2014, al considerar que existía un error en el límite establecido del 90% del coste de referencia aprobado.

Respecto al asunto de referencia y en lo relativo a la posición que respecto al mismo mantiene el Síndic de Greuges, nos remitimos a lo ya indicado en el apartado de "Situación general de los derechos y libertades en la Comunitat Valenciana" de la presente Memoria.

6.1.- Demora en adjudicación plaza centro ocupacional. (queja nº 1509919)

La promotora de la queja en representación de su hija de 22 años de edad con parálisis cerebral y valoradora con Grado 2 de dependencia, manifiesta que cuando ésta todavía estaba en edad escolar realizaron la solicitud para obtener plaza en el Centro Ocupacional Maigmó. Sin embargo han pasado los años y sigue sin poder optar a una plaza. Nos traslada que, dado que han entrando personas que lo solicitaron con posterioridad, desearía conocer la situación de la lista de espera para el citado centro y los criterios de preferencia establecidos en los últimos años conocer la situación de la lista de espera para el citado centro y los criterios de preferencia establecidos en los últimos años.

En el Informe solicitado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se explicitaba que:

> (…) la última plaza ocupada fue el 21/5/2014, cuando mediante informe urgente de los Servicios Sociales ingresó un usuario con grado 2 y nivel 2 de dependencia, no habiéndose producido ninguna vacante desde entonces, que

los criterios establecidos de ingreso consideran el mayor grado y nivel de dependencia. A igual grado y nivel, se prioriza el que tenga mayor puntuación.
La situación de la lista de espera es la siguiente: actualmente hay 37 peticiones pendientes de ingreso. Que la persona beneficiaria se encuentra entre los 5 primeros de la lista de espera.

Dado que este problema no es excepcional y ocasiona numerosos problemas en el seno de muchas familias, el Sindic, en la Resolución, con fecha 9/11/2015, consideró preceptivo realizar las siguientes CONSIDERACIONES:

1. Estimamos razonable que la administración priorice los trámites para los ingresos en las residencias o en los centros ocupacionales que nos ocupan y los califique de urgencia en los casos de las personas valoradas de Dependencia y de las personas tuteladas por la administración. En este caso, la persona afectada es una joven con una situación de dependencia en Grado 2 nivel 2, y a pesar de la gravedad podemos entender que criterios profesionales decidan adelantar en la lista de espera a personas que, habiendo solicitado el ingreso con posterioridad y teniendo el mismo grado y nivel de dependencia, acumulen otras circunstancias que determinen que su ingreso sea prioritario. Pero en este caso habrá que detallar y explicar los motivos de dicha priorización.
2. Creemos que la Conselleria ha de actuar con una máxima transparencia y comunicar a los afectados su posición en la lista de espera en el centro en el que ha mostrado su preferencia. Agradecemos la precisa información que la Conselleria nos ha reportado al indicar que «actualmente hay 37 peticiones pendientes de ingreso. Encontrándose la beneficiaria entre los 5 primeros de la lista de espera». Aunque incluso se debería establecer un mayor detalle pues el estar situada «entre los 5 primeros» no satisface la necesidad de concreción pues la espera en conseguir una plaza puede variar en años de estar la primera a estar la tercera o la quinta, pues como afirma la propia Conselleria la última plaza ocupada fue el 21/05/2014, es decir, en los últimos 17 meses no se han producido vacantes.
3. Es evidente que han trascurrido demasiados años a la espera de una plaza en un Centro Ocupacional donde una persona joven dependiente, afectada por una parálisis cerebral, puede desarrollar diversos aspectos cognitivos, motrices, físicos y psicológicos que en su residencia familiar no puede.

Y RECOMENDAR a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que:

- Articule un sistema de información que permita en cada momento conocer el número de plazas disponibles en cada centro residencial y la prevalencia de cada usuario y sus circunstancias, respetando siempre la intimidad y confidencialidad.
- Implemente los recursos presupuestarios necesarios para que se amplíen los recursos sociales destinados a estos colectivos evitando las listas de espera que conllevan años de espera para ocupar una plaza en estos recursos específicos.

En el momento de elaborar esta Memoria no se ha recibido contestación de aceptación o no, por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

6.2.- Valoración presencial grado de discapacidad (queja nº 1505360)

La persona promotora de la queja, con un grado de discapacidad del 45% reconocida en el año 2014, manifiesta que pesar del agravamiento que ha sufrido en su salud física en los últimos años, el Centro de Valoración Base de Discapacidad de Alicante le sigue manteniendo dicho grado. Indica además que ha requerido revisión de grado presencial y no ha sido atendida.

El Sindic solicitó informe a la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas en la cuestión referida al procedimiento seguido en su valoración y en concreto al no haber sido citado de forma presencial en el Centro de Valoración y Orientación de Discapacitados, dado que en la cuestión relativa al grado de discapacidad reconocido el Síndic de Greuges no puede entrar, toda vez que se trata de una valoración técnica que excede de las competencias de esta Institución.

Del informe de la Conselleria de Bienestar Social y de las declaraciones del interesado se desprende que cada una de las valoraciones que se le han realizado lo ha sido sin proceder a la valoración presencial y personal *in situ*, basándose únicamente en la documentación aportada.

La valoración a través de informes de profesionales ajenos al centro y sin valoración presencial está fundamentada por la Conselleria de Bienestar Social en lo dispuesto en el R.D. 1971/99, de 23 de diciembre, de procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía (B.O.E. de 26 de enero de 2000), en concreto en su artículo 9.4.

No obstante y en relación al asunto de la necesidad de valoración presencial, además de lo indicado por la Conselleria de Bienestar Social en su informe, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en 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 Comunitat Valenciana.

La citada norma hace efectiva la posibilidad, establecida en el R.D. 1971/99, de 23 de diciembre, de que las Comunidades Autónoma que hayan asumido las competencias en la materia, puedan desarrollar, dentro de su respectivo ámbito, las previsiones que establece la misma en orden a la composición, organización y funciones de los equipos de valoración y orientación, así como el procedimiento administrativo para la valoración del grado de discapacidad.

El Capítulo III de la Orden de 19 de noviembre de 2001, regula el procedimiento para el reconocimiento de grado de minusvalía en la Comunitat Valenciana y en el artículo 9 referido a la Instrucción establece:

> Art 9.2: La instrucción del procedimiento para la valoración y calificación de situaciones de minusvalía en orden al reconocimiento de grado, requerirá de los siguientes actos e informes preceptivos:
>
> 2.1. Citación para reconocimiento. Recibida en forma la solicitud, el centro de valoración y orientación de discapacitados notificará al interesado, el día, la hora y la dirección en que haya de realizarse los reconocimientos y pruebas pertinentes.

> 2.2.2 Cuando especiales circunstancias de los interesados así lo aconsejen los equipos de valoración de minusvalías podrán formular su dictamen en virtud de los informes médicos, psicológicos o, en su caso, sociales emitidos por profesionales autorizados.

La instrucción a la que se ha hecho referencia será de aplicación a las revisiones del grado de discapacidad iniciadas de oficio o a instancia de parte (art. 13 de la Orden de 19 de noviembre de 2001).

Puede concluirse, por tanto, que la citación presencial para el reconocimiento de grado de discapacidad es un acto preceptivo en la instrucción del expediente de reconocimiento de grado de discapacidad, y que este acto podrá omitirse siempre que los equipos técnicos de valoración consideren que concurren especiales circunstancias en los interesados que aconsejen formular dictamen técnico en virtud de los informes presentados y obrantes en el expediente, no siendo vinculante la solicitud de la persona interesada en el sentido de querer ser valorada presencialmente.

La falta de concreción, por parte de la Administración Pública, de las circunstancias especiales por las que podría considerarse omitir un acto previsto en el procedimiento como preceptivo, puede dar lugar a distintas interpretaciones dependiendo del equipo de valoración técnica responsable del expediente (dentro de un mismo Centro de valoración y orientación o entre distintos Centros). Este hecho puede provocar trato desigual a los ciudadanos/as por parte de la Administración Pública y, consecuentemente, generar situaciones de inseguridad jurídica.

Por todo ello, el Síndic de Greuges, con fecha 02/06/2015 RECOMIENDA a la Conselleria de Bienestar Social:

- desarrolle la normativa que establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad en el ámbito de la Comunitat Valenciana, y concrete las circunstancias especiales por las que podría omitirse del procedimiento el acto preceptivo de citación para reconocimiento.
- Y Respecto a este caso concreto, que se justifique y detalle qué circunstancias especiales se dan en el interesado para proceder a su valoración de discapacidad sin revisión presencial y haber efectuado la valoración atendiendo únicamente a las pruebas documentales.

Recibimos escrito de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, con entrada el 06/10/2015, en el que se nos comunicaba que:

> No se aceptan las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges en cuanto a la necesidad de desarrollar la normativa que determine qué se entiende por circunstancias especiales, ya que éstas las determina el equipo de valoración, así como la de detallar las circunstancias especiales que se dan en el caso de interesado para proceder a su valoración de discapacidad sin revisión presencial puesto que no ha lugar ya que tuvo lugar el 2 de octubre de 2014.

Ante la respuesta recibida, estimamos oportuno, con fecha 15/10/2015, que la Conselleria concretase alguna de las cuestiones que suscitaban su propia respuesta dirigiendo escrito en los siguientes términos.

> Reiteradamente se reciben en esta institución quejas de ciudadanos sobre lo que estiman es una práctica habitual, y no excepcional, por parte de los equipos de valoración de la discapacidad al no efectuar la revisión de manera presencial. 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 Comunitat Valenciana, indica que «cuando las especiales circunstancias de los interesados así lo aconsejen los equipos de valoración de minusvalías podrán formular su dictamen en virtud de informes médicos, psicológicos o, en su caso, sociales emitidos por profesionales autorizados» (el subrayado es nuestro).
>
> Estimamos de interés conocer cuántas revisiones de grado se producen anualmente, por ejemplo en el año 2014, y cuántas de éstas se hicieron de manera presencial y cuántas atendiendo únicamente a informes presentados.
>
> Además, no concretar en la regulación las citadas «circunstancias especiales», porque éstas las determina el equipo de valoración, puede acarrear una amplia discrecionalidad a los técnicos e inseguridad en los afectados. No apreciamos problema ni inconveniente alguno en enumerar, aún de manera genérica, las causas que el equipo de valoración ha de considerar para exceptuar la revisión presencial.

Tras realizar dos requerimientos, con fecha 23/11/2015 y 15/12/2015, a la hora de redactar esta Memoria sigue sin recibirse respuesta alguna por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

6.3.- Denegación de Prestación Económica Individualizada. PEI. (queja nº 1511861)

El promotor de la queja manifestaba que en agosto de 2014 solicitó una ayuda complementaria de prestación extraordinaria (ACPE) para unas gafas, y al no recibir respuesta alguna, en julio de 2015 presentó reclamación ante el Ayuntamiento de Alicante. Con fecha 21 de agosto de 2015 el Ayuntamiento le trasladó, la resolución con un año de retraso (fecha de registro de salida de 8 de octubre de 2014) denegándole la ayuda solicitada por sobrepasar el límite de ingresos.

El interesado es preceptor de una pensión no contributiva (5.007,80 anual) por incapacidad visual y percibió en 2014 complemento por alquiler de vivienda para pensionistas no contributivos (505€).

Solicitado el informe del Ayuntamiento de Alicante, esté indicaba que no constaba en el expediente documento que certificase la entrega, en el año 2014, de la notificación de denegación de la ayuda solicitada por el promotor de la queja así como que el concepto por el que se solicitaba la ayuda (gafas) no constaba en los criterios de ACPE . Confirmando que el motivo de la denegación (sobrepasar el límite de ingreso) era en virtud de la Normativa aplicable a la concesión de las Ayudas Complementarias de Prestaciones Extraordinarias (ACPE).

EL Decreto de "Aprobación de la Normativa aplicable a la concesión de Ayudas Complementarias Extraordinarias (ACPE). Criterios para valoración y concesión de solicitudes", en el

Apartado 5.3.4.- Prótesis dental/Lentes correctoras, contemplaran los gastos de prótesis dentales así como la adquisición, reparación y adaptación de gafas siempre y cuando exista informe y prescripción facultativa de la Sanidad Pública. Estas ayudas serán irrepetibles en un periodo de 5 años a excepción de las lentes correctoras que podrán solicitarse cada 2 años siempre y cuando la graduación haya aumentado.

Apartado 9. REQUISITOS

- No disponer de ingresos económicos suficientes para afrontar la situación de urgencia o necesidad teniendo ésta última acreditada. Se entenderá acreditada esta condición cuando la suma total de los ingresos de la unidad familiar no supere la renta "per cápita" establecida en la Orden de ayudas de la Conselleria de Bienestar Social que regula las Prestaciones Individualizadas anualmente. (…)

En el año 2014, la entonces Conselleria de Bienestar Social con fecha 10 de enero de 2014 y al amparo de *la Orden 27/2013, de 26 de septiembre , DOCV nº 7186, de 7 de enero de 2014*, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan y convocan ayudas en materia de servicios sociales para el ejercicio 2014 (Línea 2637-P.E.I. de Emergencia y Desarrollo Personal) y de conformidad a lo establecido en la *Ley 6/2013, de 26 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2014 (Línea T0228- Plan Concertado*) para Corporaciones Locales que sean beneficiarias de subvenciones destinadas a Programas de Emergencia Social, dictó la INSTRUCCIÓN nº 1/2014 *"Instrucciones a seguir en la tramitación de Prestaciones Económicas Individualizadas reconocidas" que* especifica en su Apartado *5.3.4. DENEGACIÓN:* La denegación de una ayuda, debe contener especificación del motivo. Si son varios, se especificaran todos. Asimismo, la comunicación a la persona interesada debe hacerse con acuse de recibo, que se incorporará obligatoriamente al expediente.

3. A.- AYUDAS DE EMERGENCIA:

Son ayudas económicas de carácter extraordinario y destinado a paliar aquellas situaciones en que puedan hallarse las personas afectadas por un estado de necesidad. Van dirigidas a la unidad de conveniencia.

Tiene carácter finalista y serán incompatibles con cualquier otra prestación pública, derecho y percepción económica o ingreso privado que le pudiese corresponder a la persona beneficiaria o a otro miembro del hogar, para la misma finalidad.

En casos excepcionales, y en virtud de la gravedad de la situación socioeconómica justificada en los informes pertinentes, podrán ser complementarias.

A.1. REQUISITOS DE LOS SOLICITANTES

2. Que la renta per cápita de la unidad familiar a la que pertenece el solicitante no supere la cuantía anual de 5.007,80€ (...)

En el Apartado 4. INGRESOS FAMILIARES

"Se considerarán ingresos familiares la totalidad de los ingresos brutos procedentes de todos y cada uno de los miembros de la unidad familiar. A tales efectos, se contabilizarán todos los ingresos provenientes de sueldos, de rentas, de propiedades, de intereses bancarios y pensiones o ayudas otorgadas por instituciones públicas o privadas a cualquiera de los miembros de la unidad familiar." (Todos los subrayados son nuestros)

- ANEXO I.2.- TABLA DE INGRESOS-2014

Nº DE MIEMBROS	**1**

INGRESOS ANUALES BRUTOS PERCIBIDOS, EN EUROS, HASTA:

% SUBVENCIÓN	
100	**5.007,80**

El análisis de la resolución del Excmo. Ayuntamiento, objeto de la queja presentada por el ciudadano, indicaba que si bien la denegación de la ayuda solicitada se ajustaba a la normativa aplicable en relación al importe de la totalidad de los ingresos que como renta habían de tenerse en cuenta, la afirmación en el sentido de que el concepto por el que se solicitaba la ayuda no estaba contenida en los criterios de las ACPE para el año 2014, no se ajustaba a la realidad de los hechos, ya que se contemplaba en el apartado 5.3.4.- Prótesis dental/Lentes correctoras.

El Síndic dictó Resolución, con fecha 10/12/2015, en los siguientes términos:

RECOMENDACIÓN al Excmo. Ayuntamiento de Alicante 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, así como de la Normativa aplicable a la concesión de las Ayudas Complementarias de Prestaciones extraordinarias (ACPE) aprobada por Excmo. Ayuntamiento de Alicante mediante Decreto de la Alcaldía-Presidencia, con fecha 26 de octubre de 2012, y en especial a la obligatoriedad de que los acuses de recibo de las notificaciones formen parte de los expedientes.

SUGERENCIA al Excmo. Ayuntamiento de Alicante, para que en situaciones como la analizada, en la que la pensión no contributiva se concede por motivos de incapacidad sensorial (falta de visión) acreditada por los informes médicos correspondientes que certifican la necesidad de utilización de lentes correctoras, se priorice la concesión de la ayuda para la adquisición de dichas lentes.

SUGERENCIA al Excmo. Ayuntamiento de Alicante que se tenga en cuenta los graves problemas específicos que afectan a la autonomía personal derivada de la falta de visión, y con el fin de lograr su normal desarrollo humano y social, existiendo supuestos de excepcionalidad, REVISE el expediente de solicitud del promotor de la queja, y modifique dicha denegación.

En el momento de elaborar esta Memoria no se ha recibido contestación de aceptación o no, por parte del Excmo. Ayuntamiento de Alicante.

6.4.- Queja nº 201405316 : Cobertura de Atención Temprana a menores. Admisiones en Centro de Atención Precoz de Orihuela.

La autora de la queja en su escrito inicial de fecha 31/03/2014, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que es madre de un menor, nacido en fecha 24/11/2012 (en ese momento de 1 año de edad).

- Que, denunciaba:

(...) la situación por la cual se encuentra mi hijo, y que considero que usted debe conocer, dada la impotencia que me genera como madre la situación que afecta a todos los niños menores de 6 años de mi municipio, Bigastro (Alicante).

Mi bebé (actualmente de 16 meses), desde los seis fue valorado por su pediatra habitual de un problema de psicomotricidad. Desde entonces, y hasta el día de hoy, un neuropediatra especializado le ha diagnosticado un problema de motricidad (hipotonía muscular) y microcefalea provocado por un retraso de mielinización, lo que conlleva que sus neuronas no trabajen y envíen impulsos nerviosos al ritmo adecuado para su edad. El tratamiento indicado, e inmediato para garantizar que no empeore, ha sido desde el principio la estimulación temprana con fisioterapia y rehabilitación.

La problemática surge, porque el centro al que debe acudir el bebé para iniciar su tratamiento es el Centro Público de Atención Precoz de Orihuela. Parece ser, que por motivos puramente administrativos y sobre todo económicos, este centro está denegando (desde hace más de un año) el ingreso de niños/as que no pertenezcan a Orihuela, exigiendo a los municipios comarcales que quieran acceder al servicio un convenio de colaboración con los Ayuntamientos, previo pago.

Esta situación, nos parece totalmente desproporcionada, sectorial e injusta. Se está negando un tratamiento a un niño que tiene reconocida la atención sanitaria de este tipo hasta los 6 años de edad.

Creo que hablo por todas las familias afectadas de mi localidad al decir, que es vergonzoso que se juegue con la salud y bienestar de nuestros hijos/as, que antepongan decisiones puramente políticas y trabas administrativas para no ofrecer soluciones y, sobre todo penoso comprobar como "unos y otros" eluden responsabilidades e intentan que el problema no "se pose sobre su tejado".

Debido a ello, nos hemos visto en la necesidad, primero de denunciar ante los servicios sociales de nuestro municipio, así como la Sección de Personas con Discapacidad de la Dirección Territorial de la Consellería de Bienestar Social de Alicante y, a través de esta misiva la situación y, en segundo lugar nos hemos visto obligados a proporcionar al niño su terapia a través de un centro privado, decisión que desconocemos hasta cuándo podremos mantener (ya que tanto mi marido como yo nos encontramos en situación de desempleo).

Le solicito encarecidamente que desde su puesto y responsabilidad, haga las gestiones necesarias para conocer de primera mano qué está ocurriendo, y pueda mediar en una solución a favor únicamente de los menores para que el Centro de Atención Precoz de Orihuela vuelva a su funcionamiento habitual. Que éste torne a prestar un servicio COMARCAL y PÚBLICO, y que ningún niño/a se vea privado/a de una asistencia NECESARIA, LEGÍTIMA Y JUSTA.

Obtenidos los informes pertinentes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se verificó la situación denunciada por la promotora de la queja.

Tras la citada verificación y constatando que el menor no estaba siendo en ningún CAT público, el Síndic de Greuges emitió en fecha 5 de agosto de 2015 como consideración general la siguiente:

las demoras en la asistencia, así como en la aplicación de tratamientos asistenciales y/o preventivos, hace que los beneficiarios afectados (en este caso un menor de edad) 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.

Por todo ello, por Resolución de fecha 23 de noviembre de 2011, el Síndic de Greueges SUGIRIÓ a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que extremará al máximo la diligencia en las actuaciones de los Centros de Atención Temprana, en pro de garantizar los tratamientos y/o prestaciones asistenciales a los menores mediante la adopción de las medias organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido. Asimismo, para el caso objeto de la presente queja, le SUGIERO que, a la mayor brevedad posible, asigne plaza en un CAT al hijo de la autora de la queja.

A fecha de cierre de la presente Memoria, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no se ha pronunciado respecto a las SUGERENCIAS realizadas por el Síndic de Greuges, pese a haber sido requerida hasta en tres ocasiones (05/08/2015; 30/09/2015; 23/11/2015).

7.- Derechos en relación a la igualdad entre mujeres y hombres

En el área de Igualdad se han formulado ante el Síndic de Greuges en el año 2015 un total de 14 quejas el mismo número que las presentadas en el año 2014.

Algunas de las quejas presentadas están relacionadas con otras anteriores, por motivos similares, promovidos por distintas ciudadanas o ciudadanos y en las que el Sindic ha emitido Resoluciones, la mayoría aceptadas por la Consellería pero sin que se hayan resuelto satisfactoriamente en el tiempo.

7.1.- Quejas referentes a la obligatoriedad de llevar faldas, en los actos ofíciales, a las mujeres que forman parte de la Sociedad Artística Musical d´ Alginet.

Dos son las quejas que sobre esta cuestión tuvieron entrada en enero de 2015. Queja nº 15000137 promovida por la Intersindical Valenciana y la Queja nº 1501647 presentada por la Asociación de Mujeres Eleanor Roosevelt.

Ambas quejas van referidas al hecho de que obligar a las mujeres, que formaban parte de la Sociedad Artística Musical de Alginet, a vestir falda en los conciertos podía vulnerar los derechos relativos a la igualdad entre mujeres y hombres previstos en la *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres*, así como de *la Ley 9/2003, de 2 de abril de la Generalitat, para la igualdad entre mujeres y hombres*.

El Sindic en cumplimiento de lo dispuesto en las leyes referidas en el párrafo anterior así como en el art. 4.5 de la *Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, Reguladora del Derecho de Asociación,* solicitó informe al Excmo. Ayuntamiento de Alginet en relación:

- A la existencia o no de dependencia directa o indirecta o de cualquier otro tipo, entre el Excmo. Ayuntamiento de Alginet y la Sociedad Artística Musical de Alginet
- Copia de los Estatutos de la Sociedad Artística Musical de Alginet.
- Copia del Documento y/o Acta de la Sociedad Artística Musical de Alginet en el que se aprueban los requisitos relativos al vestuario en actos oficiales, conciertos y pasacalles de las personas integrantes de esta Sociedad Musical.
- Informe, si es el caso, de las partidas presupuestarias y/o subvenciones que se destinan anualmente a la Sociedad Artística Musical de Alginet.
- Informe sobre las actuaciones municipales realizadas para garantizar el cumplimiento de la Ley 9/2003, de 2 de abril de la Generalitat, para la igualdad de mujeres y hombres.

Así como a la Excma. Diputación de Valencia en los siguientes términos:

- Informe sobre la existencia o no de dependencia directa o indirecta o de cualquier otro tipo, entre el Excma. Diputación Provincial de Valencia y la Sociedad Artística Musical de Alginet.
- Informe, si es el caso, de las partidas presupuestarias y/o subvenciones que se destinan anualmente a la Sociedad Artística Musical de Alginet.
- Informe sobre las actuaciones de la Excma. Diputación Provincial de Valencia realizadas para garantizar el cumplimiento de la Ley 9/2003, de 2 de abril de la Generalitat, para la igualdad de mujeres y hombres, en relación a instituciones y/o asociaciones de naturaleza similar a la que provoca el motivo de la queja y que sean receptoras de subvenciones por parte de dicha Diputación.

La Excma. Diputación Provincial de Valencia en escrito remitido en febrero de 2015, en respuesta al informe solicitado, nos manifestaba que aun no existiendo vinculación alguna con Sociedad Artística Musical d´ Alginet pero teniendo dos líneas de ayudas dirigidas a las sociedades musicales en las que dicha Sociedad Musical podía concurrir como así lo había hecho en el año 2014, daba traslado de los ACUERDOS adoptados en el Pleno de dicha Institución en febrero de 2015, en los siguientes términos:

1. Que la Diputación de Valencia inste a la Sociedad Artística Musical de Alginet a respetar el derecho de cada una de las mujeres integrantes que lo desee, a elegir libremente.
2 Que ninguna asociación o colectivo que no respete en toda su extensión la libertad de decisión y la plena igualdad entre hombres y mujeres, pueda recibir ninguna subvención pública de la Diputación de Valencia.

En marzo de 2015, sin que se hubiera requerido informe alguno por parte de esta institución a la Sociedad Artística Musical de Alginet, se recibió escrito firmado por el Presidente de la SAM d´Alginet en los que nos comunicaba que se había cambiado la normativa de régimen interno respecto a la vestimenta de las mujeres integrantes de la

banda, pudiendo elegir vestir falda o pantalón en los conciertos. Indicaba también que se había considerado conveniente solicitar un informe al asesor jurídico de la FSMCV para las sociedades musicales, sobre el tema.

El Excmo. Ayuntamiento de Alginet en junio de 2015, tras dos requerimientos por parte de esta Institución reclamando el informe inicial, nos manifestaba que:

> la Sociedad Musical está ubicada en un edificio de titularidad municipal, donde se han realizado y se van a realizar obras con cargo presupuesto público.
>
> Que la utilización de esas instalaciones está sujeta al régimen establecido por el documento de autorización de 26 de enero de 1995 (acuerdo del Pleno di Ayuntamiento de 24 de noviembre de 1994) y que es de aplicación durante 50 año desde su firma.
>
> Que la copia de los Estatutos de la Sociedad Musical, o los posibles documentos que aprueben requisitos de vestuario, conciertos y pasacalles, debería solicitarse a la misma Sociedad.
>
> Que anualmente se destina 1 partida de subvención, que este año asciende a la cantidad de 67.400 €. Ello sin perjuicio, como se ha dicho, de reparaciones incluso obras de nueva planta que se realizan con cargo al presupuesto público.
>
> Por último, como medidas o actuaciones desarrolladas para garantizar el respeto y aplicación de los preceptos de la legislación sobre la igualdad, estas ha sido la intermediación entre la Sociedad Artístico Musical y las personas directamente afectadas por la norma de referencia, así como el diálogo con propia presidencia de la Sociedad. Norma que, en la actualidad, ya ha sido cambiada, de tal forma que hay libertad para ponerse falda o pantalón, tal y cómo se aprobó recientemente por la propia Sociedad.

Trasladadas ambas respuestas a las promotoras de las quejas, y dado que el motivo de la queja había sido subsanado por la citada Sociedad Artístico Musical, solicitaron el cierre de las mismas.

7.2.- Quejas referentes al funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar.

En la Comunitat Valenciana existen diecisiete Puntos de Encuentro, de los cuales dieciséis dependen de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y uno del Excmo. Ayuntamiento de Valencia.

En 2015 se han presentado cuatro quejas, el doble que en el año anterior, en relación al funcionamiento de los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) y la mitad de ellas al PEF que depende del Excmo. Ayuntamiento de Valencia.

En el apartado relativo a la situación general de los derechos ya se ha hecho la valoración del funcionamiento de los puntos de encuentro y a ella nos remitimos.

Queja nº 1510558: la promotora plantea, dos cuestiones una relativa a la no existencia en el PEF de Valencia de libro de reclamaciones y la otra referida a la situación de ansiedad y problemas de salud de la menor derivada, a su entender, por la forma de actuar del equipo profesional del PEF al no saber resolver las reticencias y negativa de la misma a ver a sus abuelos paternos.
La realidad es que, según el informe del propio PEF, no se han podido realizar ninguna de las visitas programadas con los abuelos paternos ni con el progenitor, cuando esté tiene permiso carcelario, desde que en Octubre de 2014 el PEF comunicó al Juzgado el inicio de la intervención hasta Septiembre de 2015.

En el último Informe del PEF al Juzgado, con fecha de julio 2015 en el apartado de valoración, concluye con un último punto en donde textualmente indica:

> En estas condiciones es claramente inviable por parte de este recurso cumplir con la demanda realizada por el Juzgado derivante en lo relativo al restablecimiento de la relación de la menor con el progenitor y familia extensa paterna sin que sea posible, dado que no se constata la necesaria voluntariedad en la guardadora, recomendar alguna atención alternativa que evite, bien la ansiedad y angustia de la menor ante el planteamiento de la comunicación con la familia paterna, bien las consecuencias emocionales que la restricción forzosa de esta comunicación hace prever a medio plazo."(Los subrayados son nuestros).

A la hora de redactar esta Memoria estamos en periodo de alegaciones de la promotora de la queja.

Queja nº 1512888: la promotora plantea que desde el PEF, dependiente de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se están poniendo trabas a que, tanto ella (abuela) como su madre (bisabuela) de la familia paterna, puedan visitar a la menor, existiendo disponibilidad favorable a tales visitas por parte de la progenitora custodia.

Asimismo, lamenta la lentitud con la que el PEF emite los informes al Juzgado solicitando el cambio de modalidad de visitas, dado los avances en la relación de la menor con el progenitor (no custodio) y la familia paterna extensa. Todo ello en un marco de sobrecarga de trabajo y condiciones de saturación (varias familias en un mismo espacio a la misma hora) que existe en dicho Punto de Encuentro Familiar.

Tras la solicitud de informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y las alegaciones por parte de la promotora de la queja, el Sindic emite, en diciembre de 2015, resolución dirigida a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con las siguientes:

> SUGERENCIAS.
>
> PRIMERA: Que el Punto de Encuentro en el caso de acuerdo entre las partes, y salvaguardando el interés superior del menor, facilite de forma diligente el que dichos acuerdos se lleven a cabo y promueva, mediante los Informes pertinentes, las modificaciones necesarias en el régimen de visitas en aras a conseguir la autonomía de las familias a relacionarse de forma satisfactoria.

> SEGUNDA : Que se extreme el celo para que las actuaciones del Punto de Encuentro se realicen por personal con la preparación y cualificación profesional suficiente y métodos de intervención adecuados a la materia que tratan, con la finalidad de lograr el mayor bienestar de los menores, las personas beneficiarias de dichos Puntos de Encuentro Familiar y que tanto para estos, como para las personas usuarias no suponga tampoco 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.

A la hora de redactar esta memoria aún no se ha recibido contestación de aceptación o no de la resolución efectuada por el Sindic por parte de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas.

7.3.- Queja referente a los Fondos de Emergencia contra la violencia sobre la mujer

Queja nº 1507555: la promotora de la queja nos indica que habiendo presentado con fecha 30 de diciembre de 2014, solicitud de Ayuda de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia sobre la Mujer, en la entonces Conselleria de Bienestar Social, en abril de 2015 aún no ha recibido respuesta alguna, ni resuelto su expediente.

Solicitado el preceptivo informe inicial a la Consellería y tras dos requerimientos en junio de 2015 no se había recibido informe alguno.

La promotora de la queja con fecha de 19 de junio de 2015 nos envió escrito de solicitud de cierre, explicando que había vuelto a solicitar la ayuda en 2015 y desde la Consellería se le había informado que para optar a la ayuda debía retirar la solicitud del año anterior, y dada la necesidad imperiosa de la misma, había retirado la solicitud correspondiente a 2014. Se procedió al cierre de la queja.

Con fecha de 1 de julio de 2015, tras el cierre de la queja, tuvo entrada en esta Institución el Informe inicial solicitado a la entonces Consellería de Bienestar Social, en que nos confirmaba los extremos referidos en el escrito de solicitud de cierre de la interesada, comunicándonos además que, a la interesada, se le había concedido en mayo de 2015 la Ayuda de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia, por un importe de pago único de 100 euros. Se procedió al cierre.

7.4.- Queja referente a los Centros de Servicios Sociales especializados en mujeres en riesgo de exclusión.

Queja nº 1513219: con fecha 3 de noviembre de 2015 tiene entrada la queja en esta Institución en el que la promotora de la misma, residente en un centro especializado en mujeres en exclusión social, embarazada y madre de dos menores de 9 años, nos traslada una situación de violencia dentro del centro, generada por una de las mujeres internadas hacia ella y sus hijos, así como a otras mujeres residentes. Igualmente nos traslada que la situación es insostenible, relatando situaciones muy concretas como el

que las mujeres por la noche no se atreven ni a ir al baño, por miedo a las agresiones y que existen varios parte de lesiones del hospital así como denuncias en comisaria.

Manifiesta que esta situación es conocida por la dirección del Centro, sin que hasta la fecha hayan resuelto nada.

El Síndic, ante la gravedad de la situación descrita, solicitó con fecha 5 de noviembre de 2015 informe urgente por parte del Servicio de Inspección de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, sobre las circunstancias descritas por parte de la promotora de la queja.

Con fecha 23/12/2015 de registro de entrada en esta Institución se recibió informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas indicando:

> Desde Vicepresidencia de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat queremos pedir disculpas en nombre de la administración por las difíciles circunstancias vividas y que no responden, en cualquier caso, a la función social y de protección de nuestros centros.
>
> En el caso concreto de Dª (…), desde la Dirección General de Igualdad de Género se ha procedido al traslado a una vivienda tutelada por ser el recurso más adecuado a su perfil psicosocial. Sin embargo, tenemos el reto de redefinir los recursos públicos destinados tanto a mujeres víctimas de violencia de género como mujeres con exclusión social, y a sus hijos e hijas, para cumplir la ley actual y para dar una respuesta individualizada cada realidad. La situación general tanto de recursos como de políticas en salud mental en la Comunitat Valenciana es muy deficitaria, por eso, hasta el momento, se han utilizado otros servicios y recursos (no especializados) para dar respuesta a las personas con enfermedad mental provocando difíciles situaciones tanto a las usuarias como a los trabajadores y trabajadoras que tienen que mediar e intervenir sin tener formación específica en salud mental ni en psiquiatría. Sin embargo, desde el Gobierno valenciano, estamos trabajando para evitar que estas situaciones que afectan directamente en la recuperación social y la rehabilitación de las personas usuarias diferenciando los recursos de violencia de género, de exclusión social y de enfermedad para dar un servicio más personalizado y humano.

Trasladada dicha respuesta a la promotora de la queja, transcurridos dos meses, y a la vista del informe de la administración, se procedió al cierre de la queja.

8.- Iniciativas del Síndic de Greuges en su labor de defensor de los derechos de los ciudadanos y las ciudadanas.

La función del Síndic de Greuges como defensor de los derechos y libertades de los ciudadanos y las ciudadanas de la Comunitat Valenciana supone, no sólo la atención de las quejas presentadas por personas afectadas, sino que requiere del ejercicio activo de la labor de supervisión de la actuación de la Administración Pública que por ley tiene encomendada.

En esta labor de desempeño activo de sus funciones, el Síndic de Greuges considera indispensable mantener un contacto directo y permanente con organizaciones y

personas afectadas así como ONGs que desempeñan su labor en los distintos ámbitos de la acción social.

De esta forma el Síndic de Greuges puede disponer la información necesaria para conocer los problemas que afectan a la población en general y a la más vulnerable en particular así como las respuestas que las distintas administraciones públicas dan a los mismos.

Por este motivo, durante el año 2015, se han creado por el Síndic de Greuges, dos Observatorios cuyo objetivo es ofrecer un espacio abierto en el que los ciudadanos y ciudadanas y las organizaciones de acción social puedan hacer llegar al Síndic de Greuges los problemas que les afectan.

Nos referimos a continuación a cada uno de los dos Observatorios creados:

- OBSERVATORIO DEL MENOR DEL SÍNDIC DE GREUGES

Por decisión del Sindic de Greuges, ratificada en Junta de Coordinación celebrada el 28/09/2015, se constituyó en esta Institución, el Observatorio del Menor.

El objetivo principal del Observatorio del Menor del Sindic de Greuges es crear un espacio en el que poder mantener un contacto permanente con profesionales y entidades del ámbito de la infancia y la adolescencia a fin conocer situaciones en las que pudieran quedar comprometidos los derechos y libertades reconocidos a las personas menores de edad.

Deben destacarse como objetivos funcionales del Observatorio del Menor del Sindic de Greuges los siguientes:

- Generar un espacio de reflexión en el que puedan elaborase propuestas de mejora dirigidas a las Administraciones competentes, con el objetivo de mejorar el actual Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia de la Comunitat Valenciana.
- Dar a conocer la figura del Síndic de Greuges entre los profesionales del sector.
- Dar a conocer las funciones atribuidas al Síndic de Greuges en su función de Defensor de los derechos de la Infancia y adolescencia.
- Dar a conocer el procedimiento de trámite seguido por el Síndic de Greuges en la gestión de las quejas: Quejas de oficio y quejas presentadas por los interesados (tutores, profesionales y menores).
- Mejorar el conocimiento que tienen las personas menores de edad de la Institución del Síndic de Greuges, elaborando propuestas para su consecución.
- Promover y potenciar el conocimiento que tienen menores y profesionales de los derechos reconocidos a la infancia y su forma de ejercicio.

El Observatorio del Menor del Síndic de Greuges funciona en Pleno y en Comisiones o Grupos de trabajo.

El Pleno, que se reúne en sesión ordinaria con periodicidad trimestral ha celebrado durante 2015, dos reuniones en las que se han puesto en conocimiento del Síndic

distintas problemáticas que afectan a la infancia y adolescencia (acoso escolar, atención sanitaria a menores extranjeros, prestaciones económicas a las familias de acogida, etc.) y que han dado lugar a la apertura de quejas de oficio y a la constitución de grupos de trabajo (Ejercicio de la tutela de menores por la Administración autonómica).
El grupo de trabajo constituido al objeto de estudiar el "Ejercicio de la tutela de menores por la Administración autonómica" se ha reunido en una ocasión durante 2015, manteniendo un trabajo constante por vía on line. La finalización de la actividad de este grupo de trabajo está prevista para marzo de 2016, presentándose el informe final del mismo en el primer semestre de 2016.

- OBSERVATORIO PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD.

La situación de especial fragilidad que pudiera concurrir en las personas mayores, las personas con discapacidad, las personas dependientes u otros colectivos, aconseja la creación de un Observatorio que supervise, de manera muy particular, el cumplimiento de las obligaciones que las Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana deben asumir para garantizar los derechos reconocidos legalmente a los citados colectivos.

Por decisión del Síndic de Greuges, ratificada en Junta de Coordinación celebrada el 1 de diciembre de 2015, se constituyó en esta Institución el Observatorio para la defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad.

El objetivo principal del Observatorio es crear un espacio de comunicación e intercambio en el que poder mantener un contacto permanente con profesionales y entidades que desarrollan su labor en el ámbito de la discapacidad, la dependencia, la atención a personas mayores y a otros colectivos en situación de especial vulnerabilidad, a fin de conocer, analizar y valorar los problemas que, diariamente, afectan a los integrantes de los grupos sociales citados. Este dispositivo dinámico debería configurarse como un instrumento de apoyo a la labor del Síndic de Greuges a la hora de elaborar recordatorios del deber de cumplimiento de la normativa vigente, de recomendaciones o de sugerencias, dirigidas a las Administraciones Públicas valencianas, función que le viene encomendada por el Estatuto de Autonomía y por su legislación de desarrollo.

Sin ánimo de establecer un número limitado, deben destacarse como objetivos funcionales del Observatorio para la defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad del Síndic de Greuges los siguientes:

- Compartir, analizar y difundir todo tipo de informaciones relativas a la situación de las personas en situación de vulnerabilidad, con especial atención a sus necesidades y sus demandas.
- Generar un espacio de reflexión en el que puedan elaborase propuestas de progreso dirigidas a las Administraciones competentes, con el objetivo de mejorar las actuaciones que, en materia de atención a personas mayores, con discapacidad, personas en situación de dependencia y otros colectivos en

situación de vulnerabilidad, se desarrollan en el territorio de la Comunitat Valenciana.

- Vigilar los escenarios de riesgo que pudieran derivar en situaciones de exclusión social, para elaborar indicadores de alerta temprana.
- Analizar las tendencias de futuro que puedan condicionar los derechos y el bienestar de los grupos sociales señalados, de manera que sea factible adelantar actuaciones preventivas.
- Promover el intercambio de información y experiencias con instituciones de ámbito nacional e internacional relacionadas con los objetivos de este Observatorio.
- Seleccionar y difundir iniciativas y buenas prácticas recomendables en los ámbitos de políticas públicas y actuaciones privadas.
- Fomentar, entre la sociedad valenciana, la sensibilidad respecto de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, promocionando la defensa de la igualdad de oportunidades y de la no discriminación, así como de las políticas que garanticen la accesibilidad universal a todos los beneficios y los derechos.
- Dar a conocer las funciones y actuaciones del Síndic de Greuges en su papel de Defensor de los derechos de la ciudadanía ante la acción o inacción de las administraciones públicas.
- Dar a conocer el procedimiento de trámite seguido por el Síndic de Greuges en sus diversas actuaciones: quejas de oficio, quejas presentadas por las personas interesadas (tutores, profesionales, asociaciones, etc.) e informes especiales a les Corts Valencianes.
- Mejorar el conocimiento que tienen las personas en situación de vulnerabilidad de la Institución del Síndic de Greuges, elaborando propuestas para su consecución.

El Observatorio para la defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad del Síndic de Greuges funcionará en Pleno y en Comisiones de Trabajo.

El Pleno tendrá una representación plural de los distintos sectores de la sociedad civil interesados en la promoción y protección de los derechos de las personas mayores, de las personas con discapacidad, de las personas dependientes y de otros colectivos en situación de vulnerabilidad. Entre otros, estarán representados:

- Organizaciones no gubernamentales de defensa de los derechos de los colectivos indicados.
- Organizaciones sindicales.
- Organizaciones sociales y profesionales (de médicos, abogados, psicólogos, trabajadores sociales, educadores sociales, etc.).
- Universidades y personas expertas en la materia.

La sesión constitutiva del Pleno del Observatorio está prevista que se desarrolle en febrero de 2016.

b) ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

1. Introducción

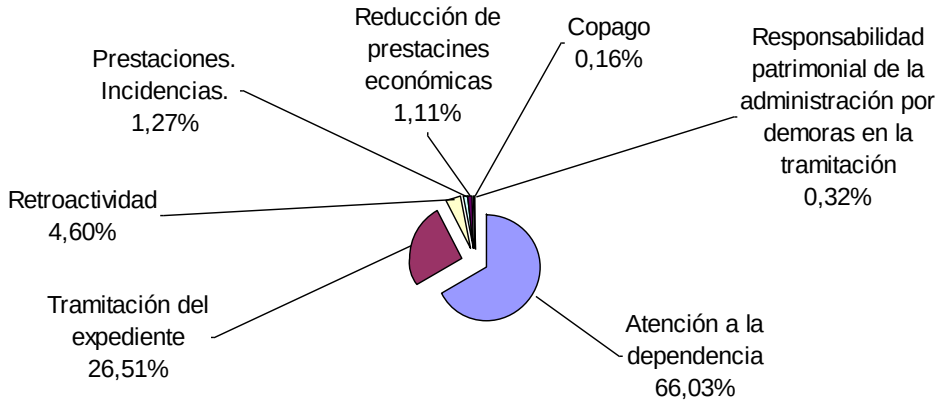
En materia de atención a la dependencia, las personas afectadas plantearon ante esta Institución en 2015 un total de 630 quejas.

En cuanto a la evolución de las quejas presentadas en esta materia en los últimos seis años ha sido la siguiente: 1.864 quejas en 2008, 948 quejas en 2009, 1.541 en 2010, 1.254 en 2011, 2.254 en 2012, 1.758 en 2013 y, finalmente, 877 en 2014.

Se evidencia, por tanto, una significativa disminución de las quejas presentadas por los ciudadanos en éste área, llegando a ser la cifra más baja de los últimos 6 años.

2. Atención a la dependencia en cifras

Área de atención a la dependencia	Quejas
Atención a la dependencia	416
Tramitación del expediente	167
Retroactividad	29
Prestaciones. Incidencias.	8
Reducción de prestaciones económicas	7
Responsabilidad patrimonial de la administración por demoras en la tramitación	2
Copago	1
Total área de atención a la dependencia	**630**



2. Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia.

Se ha podido comprobar en el estudio de las quejas referidas a la atención a la dependencia, que la problemática manifestada es recurrente en lo que afecta a temas muy concretos que han sido especificados ya en la parte general de éste área.

Al objeto de dar una debida ilustración de la problemática planteada en una cuestión tan sensible como es la dependencia, procederemos a desgranar cada uno de los temas acompañando un resumido análisis de las quejas más representativas.

1 - Demora resolución del PIA.

Puede calificarse como la cuestión más recurrente de las reclamaciones planteadas por el ciudadano en lo que respecta a la atención a la dependencia. Conviene recordar que el plazo legalmente establecido para la tramitación de los expedientes de dependencia queda legalmente fijado en seis meses desde la fecha de presentación de la correspondiente solicitud.

Creemos necesario destacar que continuamos detectando, al igual que en el año 2014, una especial situación en lo que se refiere a personas de muy avanzada edad, mayores de 85 años y de más de 90, que están viendo como la tramitación de sus expedientes se alarga inexplicablemente en el tiempo y que han de acudir de forma reiterada al Síndic de Gruges al objeto de que se resuelva su expediente llegando a computarse la instrucción de hasta tres quejas en tres años, presentándose la lamentable circunstancia de su fallecimiento en la tramitación de la última, y sin que tan siquiera se haya llegado a resolver su valoración.

Se ha procedido a seleccionar como ejemplo las siguientes quejas como las más representativas.

Queja nº 1412406.

Su promotor informa que en febrero de 2010 se solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia de su madre, y en junio de 2010 le fue reconocido un Grado 2 Nivel 1 de dependencia, solicitando en julio de 2010 una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Centro de Día.

Sin recibir Resolución de PIA, se presenta en febrero de 2014 solicitud de revisión de Grado de dependencia ante el deterioro de salud de su madre, que conllevó a que en abril de 2014 tuviera que ingresar en un centro residencial.

Ante esta nueva situación, se solicita el cambio de prestación a una vinculada al servicio residencial.

En septiembre de 2014 reciben la Propuesta del PIA donde se apuesta por una prestación económica vinculada al servicio residencial (401,20 euros/mes), remitiendo la aceptación de la propuesta en octubre de 2014 sin que sea resuelto su expediente ni haya sido atendida la solicitud formulada de revisión de Grado realizada a principios de 2014 en el momento de presentar su queja ante el Síndic de Greuges en diciembre de 2014.

En el informe de Conselleria de Bienestar Social que se remite al Síndic de Greuges, se indica que se está a la espera de la resolución definitiva del Programa Individual de Atención sin que se acompañe algún tipo de justificación en relación con el retraso que sufre el expediente reclamado.

En la resolución que elabora el Síndic, se desgranan cada una de las argumentaciones señaladas por Conselleria excusando la tardanza en la resolución del expediente manteniendo que no puede achacarse en ningún caso a la pasividad o inacción de los órganos encargados de su tramitación**.** Dicha manifestación queda desvirtuada debido a que en ningún momento se acredita por parte de la Administración que esa lamentable demora sea atribuible al ciudadano. Del estudio de su caso, se comprueba que el ciudadano ha cumplido con todos los requisitos exigidos desde el inicio de su expediente y la Administración no refiere, en ningún momento, omisión o negligencia por parte del interesado y señalamos la numerosa jurisprudencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo del TSJ de la Comunitat Valenciana que contempla este hecho como causa determinante en la generación del derecho a indemnización, que nace de la responsabilidad patrimonial de la Administración.

Resaltamos también que la referencia de Conselleria justificando que la imposibilidad en determinar una fecha probable de resolución el expediente se encuadra dentro de "las lógicas vicisitudes en su tramitación" no puede ser aceptada en un caso en el que la demora no es de algo más de los seis meses establecidos para su resolución sino que nos encontramos con una demora de más de 5 años que en absoluto es excusable como una vicisitud.

Dirigimos nuestras recomendaciones a la necesidad de la urgente resolución del expediente de la ciudadana por parte de Conselleria, resultando aceptadas pero sin concreción alguna de fecha de resolución.

La queja se cierra en mayo de 2015 sin que haya sido resuelto el PIA y ni tan siquiera haya sido emitida la Resolución de la revisión de Nuevo Grado solicitada.

Queja nº 1505862

Su promotor nos informa que presentaron solicitud de reconocimiento de situación de dependencia de su madre en junio de 2007, y que se encuentra atendida en un Centro de Día sin que hasta el momento de presentar la queja en marzo de 2015, se hubiese resuelto el PIA.

Es decir, habían transcurrido 93 meses desde la solicitud.

La Conselleria de Bienestar Social, en su informe de julio de 2015 señala que en 2008 le fue reconocido un grado 2, nivel 1 de situación de dependencia, pero sin llegar a determinar una probable fecha a la resolución del expediente.

El Síndic elabora en agosto de 2015 su resolución y en el análisis al informe de la Administración, resalta como paradójica la afirmación sobre la priorización de aquellas solicitudes de personas con mayor grado de dependencia y por tanto con mayores necesidades de atención cuando nos encontramos en este caso con una persona

dependiente que tiene reconocido desde hace ya 7 años, con un nivel de dependencia severa, y continúa sin resolverse su PIA.

Tras la realización de dos requerimientos de respuesta a nuestra resolución dirigidos a Conselleria, el último de octubre de 2015, el promotor de la queja nos comunica que ha sido resuelto el expediente de su madre con fecha junio de 2015 habiendo percibido los atrasos correspondientes. Agradece la intervención de nuestra Institución y solicita el cierre de la queja, a lo que se procede comunicando el mismo a Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, sin que por parte de la Administración se haya recibido en el Síndic de Greuges información acerca de la resolución de dicho expediente.

Queja nº 1410133

En la tramitación de ésta queja, que se inicia en octubre de 2014, informamos a la Administración de la existencia de otras dos quejas anteriores por el mismo motivo y que fueron cerradas tras la aceptación de nuestra recomendación en el sentido de que se procediese a la URGENTE RESOLUCIÓN del expediente de la persona dependiente que, en octubre de 2014 contaba con 87 años, señalando que su solicitud de reconocimiento de situación de dependencia fue presentado en mayo de 2011 y su expediente no había sido resuelto.

En el informe que Conselleria remite al Síndic no se precisa en ningún momento plazo alguno para proceder a la resolución del expediente a pesar de que se señala que en enero de 2012 se había realizado su valoración, sin que ésta hubiese sido resuelta.

En la resolución del Síndic de febrero de 2015 se señala que, ante el hecho de la existencia de dos quejas anteriores y habiendo sido aceptadas nuestras recomendaciones debe tenerse en cuenta el impacto negativo que sobre la confianza del ciudadano en la administración se genera como consecuencia del reiterado incumplimiento de una obligación aceptada en el procedimiento del estudio de una queja anterior.

Se reiteran nuestras recomendaciones de urgente necesidad en la resolución del PIA de la persona dependiente así como que la consecuencia de ausencia de la preceptiva resolución, se ve agravada por el hecho de que la persona dependiente tiene 87 años, con lo que el paso del tiempo disminuye aún más, si cabe la posibilidad de desarrollo de una vida digna.

A finales del mes de febrero de 2015, y esperando el informe de aceptación a nuestra resolución por parte de Conselleria, se recibe comunicación de los familiares de la persona dependiente informando de su fallecimiento, por lo que nos vemos en la obligación de proceder al cierre de la queja, sin que se haya llegado, ni tan siquiera al reconocimiento de su grado de situación de dependencia.

Queja nº 1502941

Nos encontramos ante el caso de una anciana que tiene 96 años, cuyo expediente lleva 36 meses en tramitación, y cuyo retraso en su resolución fue reclamado en anterior queja nº 1407786 que fue cerrada tras ser aceptada por Conselleria de Bienestar Social la recomendación recogida en la resolución del Síndic de Greuges que reclamaba la urgente necesidad de resolución del expediente de ésta anciana.

Su solicitud se presentó en junio de 2012 y en febrero de 2013 se le reconoció como Gran Dependiente por su grado 3. Sin embargo, a pesar de la mencionada aceptación de la resolución de la queja tramitada en 2014, la anciana Gran Dependiente tuvo que presentar una segunda reclamación en febrero de 2015.

En la tramitación de esta queja, la resolución elaborada por el Síndic refleja la inconsistencia de los argumentos esgrimidos por Conselleria para justificar el retraso en la tramitación del expediente, como por ejemplo que la demora no puede achacarse a la pasividad o inacción de los órganos encargados de su tramitación, cuestión esta que queda manifiestamente en evidencia al contemplar como las reiteradas sentencias dictadas por el TSJ de la Comunitat Valenciana han señalado claramente que la demora en la resolución de sus expedientes por las personas dependientes de tan avanzada edad, que cumplimentan debidamente toda la documentación que les es requerida por parte de la administración como en este caso, tiene su origen en la falta de impulso del órgano administrativo y funcionario responsable de la tramitación.

En el argumentario de Conselleria de Bienestar Social se señala también que se prioriza en la resolución de los expedientes aquellas solicitudes de personas con mayor grado de dependencia y por lo tanto con mayores necesidades de atención, cuestión esta que, evidenciando las circunstancias de la promotora de estas quejas, no se ajusta a la realidad, dado que se trata de una anciana dependiente de 96 años con un grado 3 de dependencia, por lo que su expediente debería haber sido ya resuelto.

El Síndic de Greuges menciona en su resolución la existencia de una anterior aceptación de Conselleria a la recomendación de resolver de manera urgente el expediente de la anciana dependiente, reiterando esa urgente necesidad de resolución tras 36 meses de tramitación, recordando la obligación legal de resolver en plazo , dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias.

Tras una espera de más de cinco meses, con fecha 18 de diciembre de 2015 se ha recibido el informe de Conselleria de Igualdad y Politicas Inclusivas en el que, si bien son aceptadas de nuevo nuestras recomendaciones, no se recoge información alguna que nos confirme la resolución del expediente de la anciana de 96 años reconocida como gran dependiente al objeto de que pueda percibir las prestaciones que le corresponden, ni las cusas concretas que están provocando tan inexplicable demora en la resolución de este expediente.

A fecha del cierre de la presente Memoria se está tramitando el cierre de la queja por aceptación de nuestras recomendaciones.

2- Quejas de demora en resolución del PIA a menores dependientes

Queja nº 1410040

Se inicia en octubre de 2014, y la madre del menor nos plantea que en el año 2012 solicitó el reconocimiento de la situación de dependencia para su hijo de 4 años, aunque en un primer momento se le concedió a su hijo un Grado 3, tras cumplir 3 años pasó a

Grado 2, firmaron la propuesta de Resolución del Programa Individualizado de Atención con una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a los cuidadores no profesionales.

A pesar del tiempo transcurrido desde la solicitud del reconocimiento de la dependencia el expediente seguía sin haberse concluido.

Tras recabar el informe de Conselleria, el Síndic de Greuges elabora su resolución en la que se incide, como en todos los casos de situación de dependencia, en la obligación del cumplimiento del plazo de seis meses desde la presentación de la solicitud para la resolución de los expedientes, tal y como se establece en la legislación aplicable.

Vuelve a esgrimirse por Conselleria de Bienestar Social el argumento de la excepcionalidad de la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales dando prioridad a los servicios profesionalizados, cuestión que por parte de nuestra Institución se ve contestada en el sentido de que la propia Administración ha venido asignando la prestación para cuidador no profesional de forma más habitual, destacando que excepcional, no es en modo alguno asimilable a secundario ni puede ser aceptado como criterio a la hora de preterir la resolución de un expediente respecto de otro, señalando que en todo caso, si la Administración estima más adecuada la intervención de servicios profesionales, en este caso, lo procedente es que hubiera ofrecido los mismos en condiciones de accesibilidad geográfica y económica en la propuesta del PIA.

Mantiene Conselleria de Bienestar Social la justificación de que no puede achacarse en ningún caso a la pasividad o inacción de los órganos encargados de su tramitación la demora en la resolución del expediente, destacando el Síndic de Greuges que la referencia que se realiza en el Informe de octubre de la Conselleria sobre que están "a la espera de posibles alegaciones por parte de la persona interesada" a la Propuesta de PIA que se le envío en julio de 2014 es innecesaria y tendente a confusión dado que la propia Administración les recuerda a los ciudadanos que si trascurridos 15 días tras la recepción de la Propuesta PIA no realizan alegaciones se entenderá que está de acuerdo con ella, máxime cuando la persona interesada firmó su conformidad con la Propuesta inmediatamente hacía ya 6 meses.

Concluye nuestra resolución con las recomendaciones de urgente necesidad de resolución del expediente tras 33 meses de tramitación dado que la consecuencia de ausencia de la preceptiva resolución, se ve agravada por el hecho de que el beneficiario es un niño con Dependencia Severa.

Tras recibirse el informe de aceptación por parte de la Conselleria de Bienestar Social a nuestras recomendaciones, se procede al cierre de la queja manifestando por nuestra parte que no se contiene respuesta a la cuestión planteada y que se reiteran las mismas argumentaciones contenidas en los informes anteriores que fueron ya contrastadas en nuestra resolución.

3- Quejas motivadas por el no reconocimiento de derechos a los herederos de personas fallecidas sin haberse resuelto el PIA.

Queja nº 1412104

La promotora de la queja manifiesta que se solicitó el reconocimiento de situación de dependencia de su padre en enero de 2010. En diciembre de 2011, se aprueba la Resolución en la que se le reconoce un Grado 3 Nivel 1 de dependencia (GRAN DEPENDIENTE) con carácter permanente.

Sin embargo, esta persona fallece en septiembre de 2012, sin haberse aprobado la resolución definitiva de su Programa Individual de Atención, a pesar de los 2 años, 7 meses y 24 días desde que presentó la solicitud.

Se presentó en noviembre de 2014 una RECLAMACIÓN PATRIMONIAL ante la Conselleria de Bienestar Social al considerar que los herederos tienen derecho a percibir, con efectos retroactivos, las prestaciones económicas que su padre no percibió en vida.

La Propuesta de PIA había sido aceptada y firmada, aportando todos los documentos necesarios en su momento. La promotora de esta queja considera que la Conselleria no ha respetado los plazos a pesar de las constantes reclamaciones y alegaciones realizadas, entre ellas la del reconocimiento de la retroactividad.

Desde la administración le informaron que el PIA, tras el fallecimiento de su padre, estaba "en trámite de aprobación inmediata", reconociéndole la retroactividad. Sin embargo, tras la aprobación del Decreto Ley 20/2012 esa misma administración (Dirección Territorial de Valencia de la Conselleria de Bienestar Social) le niega que hubiese llegado a existir PIA en ningún momento.

Tras la remisión del correspondiente informe por parte de Conselleria, se procede a elaborar nuestra resolución en los términos ya señalados en la parte general recomendando que se incoe de oficio expediente de responsabilidad patrimonial aclarando que la recomendación de que se proceda de oficio viene justificada por el hecho de que no se debe añadir al "daño antijurídico" soportado ya por la persona fallecida, ante la dilación en la tramitación de su expediente, el económico que se generaría a sus herederos al iniciar el procedimiento judicial, y al que no todos pueden acceder, dada la posibilidad de carencias no sólo económicas, sino sociales y culturales.

La queja se cierra sin que sea aceptada nuestra recomendación.

4- Quejas referidas a resoluciones de retroactividad y la suspensión de dos años.

Queja nº 1409570.

La queja se inicia ante la reclamación del ciudadano en el sentido de que sea resuelto su expediente de solicitud de dependencia presentado en julio de 2009 y teniendo reconocido un Grado 3 nivel 1 en 2009 y grado 3 nivel 2 en 2010. En este caso confluye también la circunstancia de que existen tres quejas anteriores resueltas con sendas aceptaciones por parte de Conselleria a las recomendaciones hechas por el Síndic de Greuges.

Solicitado el correspondiente informe a Conselleria de Bienestar Social y ante la imprecisión y generalidades expresadas en él, se solicita en octubre de 2014 un nuevo informe en el que se concrete una fecha de resolución al expediente reclamado. Será en diciembre de 2014 cuando se recibe el mencionado informe en el que se comunica la resolución del expediente del ciudadano, así como el derecho al abono con carácter retroactivo de la prestación.

Realizado el traslado de dicho informe al promotor de la queja, éste manifiesta su disconformidad con las cuantías reconocidas y se procede a elaborar nuestra resolución. En la misma, después de resaltar el hecho de que a pesar del reconocimiento de que de noviembre de 2009 a mayo de 2010 su grado 3 nivel 1 se ve incrementado a grado 3 nivel 2, la resolución de su expediente se hace efectiva en octubre de 2014. Se deja patente que la Conselleria provoca que tan dilatada demora en la Resolución del PIA se transforme en insufrible al aplicarle dos medidas que proyectan hacia un futuro incierto y no inmediato la aplicación del derecho reconocido, derivado de la normativa señalada en la parte general de la memoria, introductoria de ésta materia.

Nuestras recomendaciones a Conselleria para que se haga el reconocimiento expreso del derecho a la percepción de los efectos retroactivos no son aceptadas en la misma línea argumental ya reseñada, procediéndose al cierre de la queja.

5- Quejas presentadas por demora en el cobro de las mensualidades de prestaciones reconocidas en el PIA a personas fallecidas.

Queja nº 1411841

Su promotora señala que junio de 2012, se dictó Resolución de reconocimiento de efectos retroactivos de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, correspondientes al reconocimiento de situación de dependencia de su padre, estableciéndose que el importe debido se abonaría de forma en cuatro plazos anuales de igual cuantía, empezando en marzo de 2013 hasta marzo de 2016, a razón de 2.233,13 euros cada pago.

La primera anualidad (marzo 2013) se percibió sin problemas. Su padre falleció en agosto de 2013, y la anualidad de 2014 no se llegó a percibir. Nos informa la heredera y promotora de la queja que se había acreditado debidamente la condición de herederos de su padre, y así lo reconoce la propia Conselleria de Bienestar Social.

En la resolución del Síndic se analizan los argumentos esgrimidos por Conselleria, y se dirigen nuestras recomendaciones en los términos ya desglosados en la parte general de ésta memoria y que damos por reproducidos.

La queja se cierra por la aceptación puntualizada a nuestra recomendación por parte de Conselleria.

6- Quejas presentadas ante la entrada en vigor del reconocimiento de derechos a las personas valoradas con un Grado 1 de dependencia.

Queja nº 1512152

En esta queja que se inicia en septiembre de 2015, su promotor nos informa que a su hijo en septiembre de 2013 se le reconoció un Grado I de dependencia, indicándole que dicho grado entraría en vigor a partir del 1 de julio de 2015, con la aprobación del consiguiente Programa Individual de Atención.

Sin embargo, en el momento de presentación de la queja, no ha recibido ni Resolución ni Propuesta alguna sobre el PIA.

A fecha de hoy, y tras haber realizado tres requerimientos a Conselleria al objeto de que proceda a remitir su informe acerca de la reclamación planteada por el ciudadano, nos encontramos sin haber obtenido respuesta alguna.

7- Quejas presentadas por la no resolución del PIA a personas que se trasladan de otras Comunidades Autónomas.

Quejas nº 1511467 y nº 1511468

Nos encontramos ante una especial y dramática circunstancia al tramitar estas dos quejas, dado que afectan a dos personas dependientes que son matrimonio.

El esposo presenta sendos escritos, uno en su propio nombre y el otro en nombre de su esposa, señalando que mediante resolución del año 2011 tienen reconocida por la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de Castilla La Mancha una situación de dependencia Grado 2 Nivel 2.

A ambos cónyuges se les reconoce mediante el PIA el derecho a la prestación para cuidados en el entorno familiar, a la esposa en junio de 2011 y al promotor de las quejas en agosto de ese mismo año, comenzando los dos a percibir el cobro de las mencionadas prestaciones en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha en la que residían por entonces.

En marzo de 2013 solicitan el traslado de sus respectivos expedientes a la Comunitat Valenciana por cambio de su domicilio, dictándose la resolución de traslado con fecha 18 de julio de 2013 por parte de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de Castilla La Mancha.

Señalaba el promotor de las quejas que desde la solicitud de traslado de expediente a la Comunitat Valenciana, a fecha de julio de 2015 aún no habían recibido ninguna prestación por parte de la Conselleria de Bienestar Social de la Comunitat Valenciana.

Hicimos constar en las quejas que ya en 2014 se tramitaron dos anteriores con los números 201408689 y 201408690, en las cuales Conselleria de Bienestar Social ACEPTABA las recomendaciones que realizábamos, en el sentido de que se procediera a resolver los expedientes que suscitaban esas quejas, reconociendo y otorgando las prestaciones que de acuerdo con la valoración y el PIA correspondieran.

Tras realizar un requerimiento de solicitud de informes a Conselleria en Septiembre de 2015, se recibe con fecha octubre de 2015 información del triste fallecimiento de los

cónyuges después de un largo sufrimiento derivado de la falta de medios económicos causado por la ausencia de resolución de reconocimiento de las prestaciones que les correspondían, adjuntando los correspondientes certificados de defunción.

Ambos cónyuges fallecen con una diferencia de tres días el pasado mes de agosto de 2015.

En noviembre de 2015 se reciben los informes requeridos a Conselleria en los que se señala que en mayo de 2015 fueron resueltos los Programas Individuales de Atención de los ciudadanos, y que producido el fallecimiento con posterioridad a dicha resolución, los herederos tienen derecho a su percepción.

Se cierran las quejas ante el fallecimiento de ambos ciudadanos, y sus herederos nos informan que han iniciado los trámites de reclamación de las prestaciones reconocidas a los cónyuges.

VII. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE

a) URBANISMO

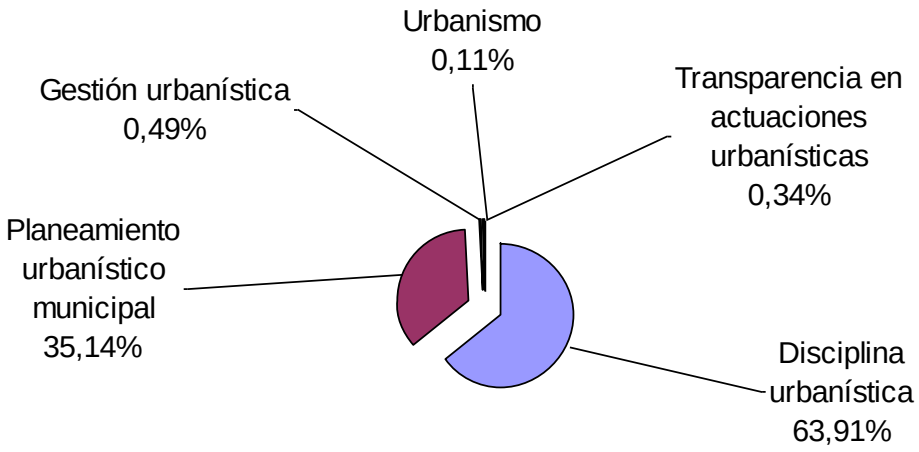
1. Introducción

En este año 2015 nos han sido planteadas por la ciudadanía un total de 2.635 quejas, frente a las 1.023 presentadas en 2014, 211 en 2013 y 126 en 2012.

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. Con respecto a esta última cuestión, no transcribimos literalmente los fundamentos de nuestras recomendaciones, 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	1.684
Planeamiento urbanístico municipal	926
Gestión urbanística	13
Transparencia en actuaciones urbanísticas	9
Urbanismo	3
Total área de urbanismo	**2.635**



3. Planeamiento urbanístico

3.1. La localización espacial de usos con incidencia colectiva

El autor de la queja nº 1408782 se dirige a esta institución denunciando la nulidad de la modificación puntual nº 6 de las normas subsidiarias de planeamiento de Traiguera por la que se pretende la construcción de un tanatorio sobre un calvario, bien de relevancia local según lo establecido por la Disposición Adicional Quinta de la Ley 4/1998, de 11 de junio, del Patrimonio Cultural Valenciano.

El autor de la queja considera que el informe que emitió el Arquitecto Inspector es manifiestamente arbitrario puesto que considera que la construcción de un nuevo tanatorio es una obra de "mantenimiento y/o renovación de elementos de relativa incidencia en el bien relevancia local".

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Traiguera, a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, y a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana.

El Excmo. Ayuntamiento de Traiguera nos detalla las siguientes consideraciones:

> (...) en fecha 15 de mayo de 2014 el arquitecto municipal emite certificado de compatibilidad urbanística. En fecha 20 de mayo de 2014 la Directora Territorial de Educación, Cultura y Deportes autoriza el Proyecto Básico de Tanatorio Municipal con apoyo en el informe emitido por el arquitecto inspector de la unidad del patrimonio histórico-artístico: habida cuenta de que las obras solicitadas pueden considerarse de mantenimiento y/o renovación de elementos de relativa incidencia en el Bien de Relevancia Local de referencia, no se ve inconveniente para su autorización. Cabe recordar que los pasos del calvario, en este caso, se sitúan perimetralmente al mismo y no en el centro. Los árboles que estén en el lugar de la construcción serán trasplantados a otros puntos del mismo calvario (...).

Por su parte, la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente nos informa que:

> (...) el Secretario Autonómico adoptó resolución inadmitiendo a trámite el recurso, dado que el artículo 102 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, es muy claro a la hora de limita la acción de nulidad de pleno derecho a instancia de parte a los actos administrativos y no a los reglamentos. De este modo, el particular no puede solicitar la revisión de oficio de una disposición de carácter general: los planes urbanísticos tienen naturaleza reglamentaria (...).

Finalmente, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte nos señala que:

> (...) por su particular estructura y al no haber ningún elemento de relevancia patrimonial en el espacio central del recinto, se entiende que puede compatibilizar el uso tradicional (sólo se utiliza culturalmente una vez al año, el viernes santo, para el vía crucis) con otros nuevos sin que altere sustancialmente el Bien de Relevancia Local. Actualmente, el calvario, por

> su poco uso, no se encuentra en condiciones óptimas de mantenimiento y conservación, por lo que entendemos que la construcción del tanatorio sería beneficiosa en este aspecto, pues el Ayuntamiento se compromete, en el convenio firmado con el Obispado, al mantenimiento y conservación, no sólo de la parcela cedida, sino de todo el recinto (...) en la reunión mantenida el 2 de septiembre de 2014 en el obispado de Tortosa, el obispo actual, como propietario del bien, manifestó su voluntad de trasladar al alcalde de Traiguera las siguientes propuestas antes de dar su permiso para la construcción del nuevo tanatorio en el recinto del calvario: a) que el proyecto de tanatorio cuente con el consenso y aprobación de todos los grupos políticos, b) la redacción de un nuevo convenio que recogiera la realidad del proyecto presentado, ya que a su entender el anterior no está ajustado a la realidad de la obra que se quiere acometer en el mencionado calvario, c) que dicho proyecto cuente con la autorización patrimonial de la Dirección General de Cultura (...).

En la fase de alegaciones a ambos informes, el autor de la queja insiste en solicitar la paralización de las obras que el Ayuntamiento ha contratado y pretende ejecutar, puesto que no cumple con ninguna de las tres condiciones impuestas por el propietario del Bien de Relevancia Local.

Así las cosas, 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 Educación, Cultura y Deporte y al Excmo. Ayuntamiento de Traiguera.

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 Comunitat 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, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte ha informado sobre las condiciones impuestas por el propietario del inmueble, algunas de las cuales no se cumplen.

Afortunadamente, el Ayuntamiento de Traiguera aceptó nuestra recomendación consistente en que no se iniciaran las obras de construcción hasta que se cumplieran las tres condiciones planteadas por el propietario del Bien de Relevancia Local según se indica en el informe emitido por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1412283, manifestaba que se habían dirigido por escrito a esa Administración (en fecha 28 de octubre de 2011 y en escrito de reiteración en fecha 24 de septiembre de 2013), solicitando información sobre el estado de tramitación del proyecto de construcción de la línea ferroviaria Alicante-Benidorm por la costa, sin que, a pesar del tiempo transcurrido, hubieran obtenido una respuesta.

El promotor del expediente señalaba que dicha petición de información se basa en los perjuicios que, en cuanto propietario de una parcela afectada por dicho proyecto, viene padeciendo, al encontrarse la misma afecta "sine die" a la ejecución de un proyecto que se viene demorando en el tiempo desde hace más de diez años.

En este sentido, el ciudadano señalaba que la zona afectada resulta excesivamente amplia y que la citada reserva ha motivado la degradación de la zona, al no poder concederse, en la misma, licencias de obras para el mantenimiento y mejora de las propiedades afectadas.

Asimismo, el interesado señalaba que no existe información alguna sobre el contenido del proyecto y sobre su estado de tramitación o plazos de ejecución, así como que la única actuación que se realiza en relación con el mismo es la renovación periódica de la zona de reserva para la posterior y eventual construcción de la citada línea ferroviaria.

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 anterior Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

En la comunicación remitida, la Conselleria nos envió el informe emitido al respecto por el Subdirector General de Planificación, Logística y Seguridad, de la Dirección General de Transportes y Logística. En dicho informe se señalaba que:

> (...) en 2011 se suscribió un protocolo de colaboración entre el Ministerio de Fomento y la Generalitat Valenciana para el desarrollo de actuaciones del corredor ferroviario denominado tren de la costa Valencia-Alicante.
>
> En las cláusulas se indica que la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente elaboraría un estudio de demanda y viabilidad y que, posteriormente el Ministerio de Fomento redactaría el Estudio Informativo.
>
> Para garantizar la continuidad del pasillo para la implantación de la infraestructura, la Conselleria de Infraestructuras redactó en 2011 los documentos de delimitación del área de reserva de los tramos Gandía Denia y Alicante Benidorm. Estos documentos se basan en el estudio de planeamiento redactado en 2008 por la Conselleria de Infraestructuras y su finalidad es la de proteger la traza de la solución prevista inicialmente de posibles actuaciones urbanísticas que impidieran su futura construcción. Ambos documentos se expusieron en Información Pública desde el 01-09 de 2011 hasta el 31-10-2011.
>
> El área de reserva se efectúa en aplicación de lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley 6/2011 de 1 de abril de la Generalitat, de Movilidad de la Comunitat Valenciana que permite la delimitación de un área de reserva para

> una infraestructura, en este caso de titularidad estatal, y por un plazo de hasta 10 años.
>
> Durante la tramitación del procedimiento, el Ministerio de Fomento licitó la redacción del Estudio Informativo iniciándose los trabajos en 2014 y con finalización prevista este año.
>
> Dado que la definición del trazado del estudio de planeamiento podía ser diferente a la adoptada en el Estudio Informativo, siendo este último el prevalente y estando en fase de redacción muy avanzada y con una finalización próxima, la Conselleria de Infraestructuras optó por no aprobar la delimitación del área de reserva que salió a información pública (...).

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por el ciudadano, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja se centra en las alegaciones que el interesado plantea en relación con la tramitación del procedimiento de delimitación del área de reserva de suelo para la construcción de la línea ferroviaria del denominado "Tren de la Costa Valencia-Alicante" y los perjuicios que el interesado entiende que se le habrían ocasionado, en cuanto propietario de una vivienda en dicha zona, como consecuencia de la falta de información que se habría producido.

En relación con la cuestión planteada, de la lectura del informe emitido por la Administración, se deduce que el área de reserva de suelo que, según lo prevenido en el artículo 67 de la Ley 6/2011 de 1 de abril de la Generalitat, de Movilidad de la Comunitat Valenciana, la Administración puede delimitar para garantizar la viabilidad de la futura infraestructura, no fue nunca aprobada, al no haberse aprobado, a su vez, el documento de delimitación del área de reserva que, de acuerdo con lo prevenido en los artículos 68 y siguientes de la citada Ley, constituye el procedimiento para la constitución de las mismas.

No obstante lo anterior, ello no es óbice para que de la lectura de los documentos que integran el expediente se aprecie que la información ofrecida a los ciudadanos no haya sido todo lo transparente y adecuada que requiere la tramitación de un procedimiento como el analizado, que tiene una alta capacidad para afectar y limitar los derechos de los propietarios de los suelos y viviendas afectados por el área delimitada durante un periodo de tiempo significativo; en este caso, de diez años.

En este sentido, es clara la queja manifestada por los interesados, cuando señalan que, habiendo realizado alegaciones al proyecto, durante la fase de información pública al que fue sometido el mismo, no han obtenido respuesta alguna a sus alegaciones, ni tan siquiera información ulterior sobre el estado de tramitación de un procedimiento que les afectaba de manera tan significativa.

Llegados a este punto, esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional 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 (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

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

Por ello, nuestro Legislador Autonómico, al regular esta Institución en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, le atribuye, en su art. 17.2, la específica función de velar y controlar que la Administración resuelva, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

El art. 9.2 del nuevo Estatuto de Autonomía de la Comunitat 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".

A mayor abundamiento, es preciso recordar asimismo que los derechos de los ciudadanos en materia de información urbanística 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 relación con esta cuestión, conviene destacar finalmente que los autores de la queja son vecinos residentes en la zona, y como tal, tienen la condición de interesados en dicho expediente, conforme a lo dispuesto en el artículo 31.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Finalmente, la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio aceptó nuestra recomendación consistente en que, en casos como el analizado, se extreme al máximo los deberes legales de información a los ciudadanos que se extraen de la normativa expuesta en la presente resolución.

Por último, en relación con la queja nº 1408772 que aparece reflejada en el Informe anual del pasado año, la anterior Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente aceptó nuestra recomendación consistente en que, en cumplimiento de la Sentencia de la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana nº 761, de fecha 29 de junio de 2012, no se permita el paso de infraestructuras de transporte a través del Parque de Ribalta de Castellón de la Plana, y, por otra parte, se promueva la devolución del "Jardín Histórico" de Ribalta a su naturaleza y uso social anterior para recuperar sus valores intrínsecos.

3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento

El presidente de la asociación de vecinos autora de la queja nº 1408824 se dirige a esta institución manifestando que, en fecha 28 de mayo de 2014, la Asociación a la que representa presentó ante el Ayuntamiento de La Vila Joiosa una solicitud, avalada por 875 firmas, en la que se pedía la ampliación, a seis meses, del plazo de información pública del Plan Especial de Protección y Conservación de la Ciudad histórica de La Vila Joiosa.

Según señalaba el autor de la queja, dicha petición fue planteada en un pleno municipal por uno de los grupos de la oposición, no siendo aceptada. No obstante, el promotor del expediente señalaba que no se había ofrecido una respuesta argumentada a la asociación que planteó la petición, motivo por el que solicitaron la mediación del Síndic de Greuges.

En el mismo sentido, el ciudadano señalaba que durante el periodo de exposición pública no se tuvo en cuenta la participación de la asociación a la que representa, a pesar de ser la misma una asociación especialmente representativa de los intereses de la ciudadanía en el desarrollo del Plan analizado.

Concluida la investigación, el Ayuntamiento de La Vila Joiosa aceptó nuestra recomendación consistente en que, teniendo en cuenta la condición de interesados de los promotores del expediente, les facilitara la información ambiental y urbanística

solicitada y promoviera la participación efectiva y real de los ciudadanos en la elaboración del instrumento urbanístico de referencia, manteniendo para ello las reuniones de trabajo que resultaran pertinentes.

Por otro lado, en la queja nº 1505697, tambien se planteaba un problema relacionado con la falta de información pública y participación en el procedimiento de tramitación del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) de Muro de Alcoy.

La plataforma Plana Arpella exponía las diferentes actuaciones y reclamaciones que la citada asociación viene efectuando desde que, en el año 2001, se inició el procedimiento de redacción y aprobación del Plan General de Ordenación Urbana de esa localidad.

Según relataban en su escrito, los vecinos afectados de la zona de la Plana y Arpella habían presentado numerosos escritos ante esa Administración, exponiendo los puntos que, en su opinión, resultaban mejorables en el proyecto y los aspectos que podrían afectarles de manera negativa, solicitando la búsqueda de soluciones alternativas que permitieran cohonestar todos los intereses en juego.

A pesar de ello, los promotores del expediente exponían que durante la tramitación del Plan General no se les había ofrecido la información pública que han venido solicitando, ni se habían impulsado los cauces que permitiesen la adecuada participación pública en la redacción del proyecto, en el sentido establecido por la normativa urbanística vigente.

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 al Ayuntamiento de Muro de Alcoy.

En la comunicación remitida la Administración nos remitió copia del expediente administrativo tramitado en relación con la actuación de referencia, en el que se contenían los distintos actos de comunicación y exposición pública realizados.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación del Ayuntamiento de Muro de Alcoy sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación consistente en que, teniendo en cuenta la condición de interesados de los promotores del expediente, les facilite la información ambiental y urbanística solicitada y promueva la participación efectiva y real de los ciudadanos en la elaboración del instrumento urbanístico de referencia, manteniendo para ello las reuniones de trabajo que resulten pertinentes.

Por otro lado, la asociación de propietarios del barrio de Sangueta en Alicante presentó la queja nº 1505705, poniendo de manifiesto los siguientes hechos:

> (...) acudimos al Síndic como último recurso para que interceda por nosotros ante el Ayuntamiento de Alicante pues somos propietarios de unos terrenos ubicados en el Barrio Sangueta (aproximadamente 5000 metros), llevamos 50 años esperando una solución expresa donde se nos informe por parte del Ayuntamiento del destino que va a tener nuestros terrenos. La última comunicación que tuvimos fue hace 5 años donde se nos dijo que se iba a ubicar ahí el Palacio de Congresos, pero llevamos muchos años esperando, tantos que nos está creando innumerable perjuicios, pues no se nos permite hace un uso y disponibilidad absolutos por estar incursos en planes

> urbanísticos varios desde hace muchísimo tiempo, en cambio tenemos que asumir los costes y además las obligaciones tributarias correspondientes para mantener los terrenos en perfecto estado (...).

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Excmo. Ayuntamiento de Alicante, quien nos indica, entre otras cuestiones, que, respecto a la situación actual de la zona:

> (...) al no haberse aprobado definitivamente el Plan de Reforma Interior, la zona se encuentra tal como la clasificó el Plan General vigente: suelo urbano pendiente de aprobación del instrumento de planeamiento de desarrollo. El Pleno Municipal, en sesioens de 28 de junio de 2013 y de 30 de enero de 2014, aprobó sendas declaraciones institucionales para impulsar la celebración de Congresos en Alicante, que dejan traslucir la inviabilidad de ejecutar en estos momentos el Centro de Congresos en la zona de Sangueta (...).

En la fase de alegaciones al informe del Ayuntamiento, la asociación autora de la queja destaca, entre otros extremos que:

> (...) la Concejalía de Urbanismo omite que la aprobación por unanimidad en el Pleno del Ayuntamiento de fecha 31 de marzo de 2015 de la moción del GEU no solo supone desestimiento del Plan General sino que incluye que la ordenación de los terrenos de la operación integrada nº 6 se abordaría de forma inmediata mediante un plan especial que se tramitará al margen del nuevo Plan General de la ciudad, partiendo de un proceso de participación ciudadana previo que debe complementarse con un concurso de ideas (...).

En efecto, según se desprende del certificado del acta de la sesión plenaria celebrada el día 31 de marzo de 2015, se aprobó por unanimidad de todos los grupos municipales los siguientes acuerdos:

> (...) PRIMERO.- Que el Ayuntamiento de Alicante desista ante la Generalitat Valenciana de la aprobación definitiva del Plan de Reforma Interior de la operación integrada nº 6 del vigente Plan General de Alicante.
>
> SEGUNDO.- Que se aborde de inmediato la ordenación del ámbito de dicha operación integrada mediante un plan especial que se tramite al margen del nuevo Plan General de la ciudad, partiendo de un proceso de participación ciudadana previo que debe complementarse con un concurso de ideas.

La asociación autora de la queja solicita "un rápido y urgente cumplimiento del último acuerdo alcanzado".

Afortunadamente, el Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación de que, en cumplimiento del acuerdo adoptado por unanimidad de todos los grupos municipales en la sesión plenaria celebrada el 31 de marzo de 2015, se adopten todas las medidas necesarias para ordenar el ámbito de la operación integrada nº 6 mediante un plan especial que se tramite al margen del nuevo Plan General de la ciudad, partiendo de un proceso de participación ciudadana previo que debe complementarse con un concurso de ideas.

Por último, en relación con la queja nº 1400576 que aparece reflejada en el Informe anual del pasado año, el Ayuntamiento de Alicante no aceptó nuestra recomendación consistente en que impulsara y acelerara el procedimiento para incluir el "Asilo de Benalúa" en el Catálogo Municipal de Bienes y Espacios Protegidos y su reconocimiento como Bien de Relevancia Local.

4. Gestión urbanística

La autora de la queja nº 1408613 nos indica que, mediante escrito presentado con fecha 6 de junio de 2014 (registro de entrada nº 2014/6479), formuló alegaciones a la revisión de oficio del Proyecto de Reparcelación Canyaes I solicitando su nulidad y que se recupere la parte de la acequia que forma parte del dominio público que ha sido indebidamente adjudicada a un particular.

Estos hechos ya fueron objeto del anterior expediente de queja nº 1212788, en la que se emitió la siguiente Recomendación:

> (...) estimamos oportuno RECOMENDAR al Excmo. Ayuntamiento de Oliva que adopte las medidas necesarias para restablecer la legalidad urbanística conculcada al haberse realizado un vallado que cierra una calle peatonal, garantizándose el libre acceso peatonal por la misma.

En el referido expediente de queja nº 1212788, ya obraba un informe redactado por el arquitecto municipal en el que expresaba que:

> (...) se comprueba la existencia de un vallado construido en el Sector "Canyaes I" que cierra actualmente dicha calle peatonal, el cual no tiene licencia urbanística municipal concedida. Con respecto al mismo, se adoptarán las medidas administrativas oportunas para que se respete el carácter demanial del vial peatonal denominado "vial 7ª" sobre la acequia entubada, para dejar acceso y paso peatonal libre por el mismo para cuando las obras de infraestructura vial de la urbanización se encuentren abiertas al tránsito público, una vez recepcionadas las mismas por parte de esta Administración (...).

En el presente expediente de queja, el arquitecto municipal vuelve a emitir informe con fecha 8 de enero de 2015 en el que hace constar que:

> (...) no se ha actuado sobre el vial denominado "7ª", el cual se encuentra cerrado con un vallado de parcela que le otorga un carácter privativo. Dicho vial forma parte del dominio público (...) deberá por tanto quedar libre al paso peatonal para su uso público, sin ninguna restricción; debiendo queda construido de forma que quede constancia aparente de ello, mediante su perfecta delimitación física y el tratamiento adecuado de su superficie (...).

Asimismo, el Ayuntamiento de Oliva nos informa que:

> (...) el Ayuntamiento Pleno, en sesión celebrada el día 24 de abril de 2014 inició el expediente de revisión de oficio para la declaración de nulidad parcial del acto administrativo aprobatorio del Proyecto de Reparcelación

> Canyaes-1, al objeto de recuperar el tramo de vía peatonal "vial 7ª" que indebidamente se ha integrado en la finca de resultado nº 7 (...).

Dicho expediente ha caducado por el transcurso del plazo máximo de tres meses para resolverlo, pudiendo el Ayuntamiento volver a iniciarlo, lo que no ha sucedido hasta el momento.

La autora de la queja nos acompaña un informe emitido con fecha 30 de marzo de 2015 por la Técnico de Administración General en el que se razona en los siguientes términos:

> (...) en el Proyecto de Homologación Complementaria del Sector Canyaes 1, del denominado "vial 7ª" aparece como un vía de carácter peatonal perteneciente a la red primaria del Sector, con una superficie de 408 metros cuadrados y que discurre por la parte superior del entubamiento de canal con servidumbre de paso de las aguas. En cualquier caso y con independencia de la titularidad de la canalización subterránea, el vial, señalado como tal en el planeamiento aprobado, es un bien de dominio público, más tratándose de un elemento de la Red Primaria, y como tal debe ser objeto de cesión automática a favor del Ayuntamiento a la aprobación del Proyecto de Reparcelación (...) en el Proyeto de Reparcelación que se remitió por el Urbanizador al Registro de la Proppiedad para paroceder a la inscripción registral y, más concretamente, en la ficha de descripción de la parcela adjudicada a (...) "parcela final nº 7" aparece la misma con una superficie de 3.138,94 m2 de los cuales únicamente general aprovechamiento 2.730,94 m2 . El resto no generan aprovechamiento lucrativo pero, a la vista de la indicada ficha, esta superficie de 408 m2, coincide con la superficie asignada al vial 7-a y se reconoce una servidumbre de paso subterráneo de aguas pero se incorpora a la titularidad dominical de (...) como parte integrante de la finca adjudicada nº 7. Con ello se ha producido una privatización irregular de un bien que ha de ser considerado como vial público peatonal (...).

En consecuencia, a la vista de lo informado por el Arquitecto Municipal y la Técnico de Administración General, el Ayuntamiento está obligado a volver a iniciar el procedimiento para la revisión de oficio del acto aprobatorio del Proyecto de Reparcelación Canyaes-1 y a resolverlo en el plazo máximo de tres meses para evitar que vuelva a caducar por segunda vez.

Concluida nuestra investigación, el Ayuntamiento de Oliva aceptó nuestra recomendación de que, al amparo del informe emitido por la Técnico de Administración General con fecha 30 de marzo de 2015, se vuelva a iniciar el procedimiento para la revisión de oficio del acto aprobatorio del Proyecto de Reparcelación Canyaes-1 al objeto de recuperar el tramo del vial peatonal "vial 7ª".

Por otra parte, el autor de la queja nº 1408641 vuelve a dirigirse a esta institución manifestando que el Excmo. Ayuntamiento de Moncada todavía no ha cumplido nuestra Recomendación emitida con fecha 26 de febrero de 2013 en el anterior expediente de queja nº 1211230:

> (...) estimamos oportuno RECOMENDAR al Excmo. Ayuntamiento de Moncada que dicte resolución motivada en contestación a la solicitud presentada por el autor de la queja con fecha 11 de septiembre de 2012 y

> adopte todas las medidas que sean necesarias para evitar los perjuicios que injustamente están soportando los propietarios por el mantenimiento de los avales presentados para garantizar el pago de las cuotas de urbanización.

Por su parte, el Excmo. Ayuntamiento de Moncada nos informa que:

> (...) el Pleno de la Corporación, en sesión ordinaria de fecha 31 de julio de 2013 adoptó el acuerdo de iniciar el procedimiento para la resolución de la adjudicación del Programa de Actuación Integrada (...) se están continuando los trámites que conllevan, entre otros, la notificación a todos los interesados, publicación (BOP 18 septiembre) y atendiendo a los recursos presentados contra el acuerdo de inicio del expediente de resolución de la adjudicación del Programa de Actuación Integrada. Resta por adoptar el acuerdo definitivo relativo al expediente que, incluirá, entre otras cuestiones, la satisfacción de las pretensiones del interesado que, a la vista de la legislación aplicable, correspondan acordar (...).

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar la excesiva tardanza en concluir el procedimiento de resolución de la adjudicación del Programa de Actuación Integrada, que se inició hace más de un año y medio, concretamente, el 31 de julio de 2013, sin que el aval bancario le haya sido todavía devuelto:

> (...) el aval bancario, de importe 70.085,64 euros, que desde el 2008 tuve que presentar al promotor y que aún sigue vigente ya que nadie me ha dicho que lo puedo anular. A parte del coste de dicho aval, está el hecho de que el banco tiene pignoradas acciones y depósitos por dicho valor de los que no puedo disponer (...).

Tramitada la queja, el Ayuntamiento de Moncada aceptó nuestra recomendación consistente en que, teniendo el cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde el 31 de julio de 2013 -fecha de inicio del procedimiento de resolución de la adjudicación del Programa de Actuación Integrada-, se agilice la terminación de dicho procedimiento y se acuerde la devolución del aval bancario al autor de la queja.

De otro lado, el autor de la queja nº 1409544, manifestaba que, en fecha 11 de agosto de 2014, presentó ante el Ayuntamiento de La Vila Joiosa un escrito por el que solicitaba "la emisión y notificación de la liquidación de cobro de cuotas de urbanización, UE-4", señalando que, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, y de las gestiones personales efectuadas, "ni se ha recibido resolución alguna sobre las mismas, ni notificación de carta de pago, plazos y entidades colaboradoras para el pago".

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 al Ayuntamiento de La Vila Joiosa.

En la comunicación remitida, nos informó que:

> (...) en relación con la solicitud de informe de la queja de referencia interpuesta por el autor de la queja sobre solicitud de emisión-notificación de la liquidación de cobro de cuotas de urbanización UE N° 4 en fecha 11 de agosto de 2014, cabe indicar lo siguiente:

> En dicha fecha, 11 de agosto de 2014, no consta ningún escrito presentado en este departamento. No obstante, se resolvió por Decreto número 3777 de 8 de julio de 2014, notificado a la interesada mediante registro de salida 9969 de 11 de julio de 2014, recurso de reposición interpuesto por [la interesada] frente al Decreto 4743 de fecha 27 de diciembre de 2013 que inicia el procedimiento de apremio sobre los propietarios de la finca de resultado número 4. Asimismo, se resuelve mediante Decreto número 3833 de 15 de julio de 2014 la aprobación de cuotas de urbanización correspondientes a la citada interesada, notificado mediante registro de salida 11.109 de 5 de agosto de 2014 y, en la misma fecha, al departamento de Intervención (...).

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 insiste en el hecho de que el escrito de solicitud de emisión de los certificados de pago de referencia, con independencia de la reclamación que mantiene sobre la legalidad o procedencia de los mismos, no ha sido objeto de contestación, lo que le impide proceder, en el periodo de pago voluntario, al abono de las cantidades exigidas. En este sentido, señala que dicha petición ha vuelto a ser formulada, sin haber obtenido, nuevamente, una solución al problema que viene padeciendo.

Afortunadamente, el Ayuntamiento de La Vila Joiosa aceptó nuestra recomendación de que procediera a resolver de manera expresa la petición formulada por la interesada en relación con la emisión y notificación de la liquidación de cobro de cuotas de urbanización, UE-4.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1412396, actuando en nombre y representación de una mercantil, manifestaba que viene solicitando del Ayuntamiento de la Granja de la Costera información relativa al Programa de Actuación Integrada (PAI) industrial I-I donde se sitúan sus terrenos, concretamente:

> (...) -. Que se le facilite carta de pago de cada una de las cuotas liquidadas por el desarrollo del PAI I-I que la empresa pública municipal Granja Desarrolla S.L. lleva a cabo, detallando a qué partidas corresponde cada liquidación y su porcentaje.
>
> -. Que se le conteste por qué no se ha terminado dicho PAI, que lleva más de cuatro años sin terminar, con el consiguiente perjuicio para sus intereses.
>
> -. Por qué se han incluido en las liquidaciones 7 y 8 trabajos que no estaban contemplados en el Pliego de Condiciones que en su día publicaron en el BOP (...).

Por su parte, el Ayuntamiento de la Granja de la Costera nos remite informe en el que se indica:

> (...) -. Respecto a la solicitud de que se facilite cartas de pago de cada una de las cuotas liquidadas por el desarrollo del PAI I-1 que la empresa municipal

Granja Desarrolla S.L. lleva a cabo, detallando a qué partidas corresponde cada liquidación y su porcentaje: Ya se han remitido las facturas correspondientes a dichas liquidaciones y en las referentes a certificaciones se adjuntaban las mismas, documentación que obra en poder de la reclamante según consta acreditado en el expediente. Las facturas remitidas son las siguientes:
(...)

Sobre la liquidación nº6 existe una discrepancia sobre su pago y en cuanto esté aclarada será remitida la correspondiente justificación.

-. Respecto a que se conteste por qué no se ha terminado dicho PAI, que lleva más de cuatro años sin terminar, con el consiguiente perjuicio para sus intereses: debemos manifestar que una de las causas por las que está parada la ejecución de las obras de urbanización del PAI radica en que los propietarios mayoritarios, no ha satisfecho la totalidad de las cuotas de urbanización giradas a esa mercantil.

Con ocasión de dichos impagos, se ha iniciado el correspondiente procedimiento de embargo, encontrándonos en la actualidad en la fase de embargo de los bienes con el fin de obtener el cobro de las cuotas de urbanización impagadas y proseguir hasta su culminación las obras de urbanización que permitan convertir las parcelas en solares urbanizados.

A mayor abundamiento, no puede desconocer este organismo, que las obras están paralizadas por cuanto la constructora adjudicataria de la licitación está demorando hasta límites insospechados la tramitación de la resolución del contrato de obras, viéndose obligado el Ayuntamiento a notificar cada uno de los procedimientos de la resolución del contrato por edictos en el BOP. (Sirva de ejemplo BOP n1 24, nº 174, y nº 213 del año 2014). En el momento en que se disponga de la disponibilidad de la obra, se culminarán las obras de urbanización, siendo el Ayuntamiento el mayor interesado en que se concluyan las obras del sector.

-. Respecto a por qué se ha incluido en las liquidaciones 7 y 8 trabajos que no estaban contemplados en el Pliego de Condiciones que en su día publicaron en el BOP: Debemos manifestar que la relación contractual que une a este Ayuntamiento con la adjudicataria de la licitación de las obras, se ciñe al contenido que –efectivamente- aparece en la licitación del BOP a que hace referencia el representante de la mercantil, pero nada impide que se puedan contratar otras partidas ajenas al Pliego publicado en el BOP con otras mercantiles.

Que se hayan ejecutado obras no contempladas en el Pliego que en nada afectan a la relación contractual entre las partes –en vías de resolución- ninguna incidencia tiene, puesto que las liquidaciones nº 7 y 8 consisten la liquidación de la jardinería no contratada a esta mercantil, y sí que existe una partida alzada en el Proyecto de Urbanización aprobado definitivamente (...).

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de otra documentación aportada durante el procedimiento por la interesada, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

La interesada señala la negativa de la empresa municipal Granja Desarrolla S.L. a facilitarle información que sobre el desarrollo y ejecución de las obras de un PAI ha solicitado en varias ocasiones. Al respecto, hay que recordar que el artículo 139.1 de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje de la Comunitat Valenciana enumera una serie de derechos de los propietarios de los terrenos incluidos en un PAI:

1. El propietario tiene derecho:

a) A que el urbanizador cumpla sus compromisos con diligencia empresarial.

b) A obtener del urbanizador y de la administración, sin dilación indebida, información verídica y concreta sobre cualesquiera aspectos relativos a la ejecución del programa de actuación integrada.
c) A participar en la actuación, en los términos de la presente ley, obteniendo el aprovechamiento correspondiente, en justa distribución de beneficios y cargas, o a abstenerse de participar, exigiendo la expropiación de su propiedad, en los términos establecidos en esta ley y en la legislación estatal en materia de suelo y expropiación forzosa.

Así, la promotora de la queja tiene el derecho a que, tanto la empresa urbanizadora (Granja Desarrolla S.L.) como el Ayuntamiento de Granja de la Costera, le informen acerca de todos los aspectos relativos a la ejecución del programa de actuación integrada, así como las causas de los retrasos en la ejecución del mismo, sean o no imputables a la promotora de la queja.

En relación a la solicitud de cartas de pago de cada una de las cuotas liquidadas por el desarrollo del PAI I.1, detallando las partidas a las que corresponde la liquidación, señalar que, dado que las facturas a las que se refiere el Ayuntamiento en su informe son de fecha 2012, a éstas le sería de aplicación el Decreto 67/2006, de 19 de mayo, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de ordenación y gestión territorial y urbanística, que en su art. 377 señala:

> (...) El cobro de las cuotas de urbanización por parte del urbanizador se sujetará a las siguientes reglas: (...)
>
> 6. En la liquidación individualizada que el urbanizador notifique a los propietarios deberá desglosarse la base imponible de la cuota respecto del impuesto o impuestos que, en su caso, se devenguen. A la notificación se acompañará copia de la correspondiente certificación parcial de las obras.

El Ayuntamiento de La Granja de la Costera señala en su informe que las facturas correspondientes a las liquidaciones se han remitido junto a las correspondientes certificaciones. No obstante, en el informe se hace referencia a las liquidaciones nº 6, 7 y 8, que, según la relación de facturas remitidas a la promotora de la queja, no han sido trasladadas a la misma, por lo que deberá facilitarse a ésta, junto a las correspondientes facturas, las correspondientes certificaciones de las obras a las que se refieren las mismas.

Finalmente, señala la interesada la inclusión en las liquidaciones de trabajos no contemplados en el Pliego de Condiciones que en su día se publicó en el BOP: al

respecto, tal como señala el Ayuntamiento de La Granja de la Costera, estos trabajos son ajenos a la relación contractual que une al Ayuntamiento con la mercantil adjudicataria de las obras, y a la que se refiere el citado Pliego de Condiciones, pudiendo contratarse otras partidas ajenas al pliego publicado con otras empresas, siempre que las mismas aparezcan incluidas en el correspondiente Proyecto de Urbanización, tal como sucede en el presente caso, según lo manifestado por el Ayuntamiento en su informe.

Concluida la investigación de la queja, el Ayuntamiento de Granja de la Costera aceptó nuestras recomendaciones:

1.- Que, en supuestos como el analizado, proceda a dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 139.1 de la Ley 5/2014, de 25 de julio de la Generalitat, de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje de la Comunitat Valenciana, y facilite a la promotora de la queja toda la información requerida en relación con el desarrollo y ejecución del programa de actuación integrada.

2-. Que remita a la interesada todas las facturas, junto con las certificaciones de obra correspondientes, que hasta el momento no han sido trasladadas a la misma.

De otra parte, el autor de la queja nº 1412536 manifestaba que ha presentado varios escritos ante el Ayuntamiento de Alicante denunciando la lamentable situación de un tramo de la avenida Doctor Fleming de Alicante, tramo avenida Ramos Carratalá y Hermanos Álvarez Quintero, y argumentando la necesidad de las obras de urbanización en el citado tramo, existiendo un proyecto de urbanización aprobado en 2002, y posteriormente modificado en 2006.

El Ayuntamiento de Alicante nos remitió informe en el que se indica:

> (...) En relación al asunto de referencia, se informa que para que resultara más viable la urbanización en zona de Vistahermosa, dada su gran amplitud, se ha dividido en fases a efectos de redacción y ejecución de proyectos de urbanización, tal como se puede apreciar en el plano que se adjunta.
>
> Desde la concejalía de urbanismo se han ido redactando desde 2003 algunos de esos proyectos, que se han ido materializando conforme se han consignado partidas presupuestarias para su ejecución, tales como Vistahermosa Oeste fase I (financiado parte por el Ayuntamiento de Alicante y parte mediante contribuciones especiales), Urbanización de la calle Hermanos Álvarez Quintero (financiado por el Ayuntamiento) y Vistahermosa Norte (financiado con fondos del Plan PIP de la Generalitat Valenciana).
>
> La Avenida del Doctor Fleming discurre entre la Avda. Antonio Ramos Carratalá y la Avda. de Denia. El tramo comprendido entre la calle Hermanos Álvarez Quintero y la de Denia, incluido en la Fase I de Vistahermosa Oeste ya está urbanizado. El tramo comprendido entre la Avda. Antonio Ramos Carratalá y la calle Hermanos Álvarez Quintero está incluido en el ámbito de Vistahermosa Oeste, Fase II. Dicho proyecto fue aprobado por Junta de Gobierno Local con fecha 18 de semptiembre de 2006 y en la actualidad se encuentra sin ejecutar.

> Desde la Concejalía de Urbanismo se pretende ir ejecutando paulatinamente los proyectos de urbanización de la zona.
>
> A corto plazo no se dispone de consignación presupuestaria para acometer las obras de urbanización de Vistahermosa Oeste Fase II, aunque sí se tiene en cuenta su posible ejecución (...).

Los antecedentes expuestos afectarían al derecho constitucional de los ciudadanos a disfrutar de un medio ambiente urbano adecuado para el desarrollo de la persona, reconocido en el artículo 45 de la Constitución española, y la competencia para su protección y salvaguarda corresponden esencialmente al Municipio.

En este sentido, hay que recordar que, de acuerdo con el artículo 26.1 de la Ley 7/1985, reguladora de las Bases del Régimen Local, los Municipios deben prestar, en todo caso, los servicios de alumbrado público, alcantarillado, acceso a los núcleos de población y la pavimentación de las vías públicas, mientras que constituye un derecho de los vecinos "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", tal como dispone el art. 18.1.g) de la citada ley.

El Ayuntamietno de Alicante no aceptó nuestra recomendación de que, en el ejercicio de sus competencias obligatorias, y previa la dotación presupuestaria correspondiente, proceda a la ejecución del proyecto de urbanización Vistahermosa Oeste II Fase, a fin de que quede debidamente garantizado el derecho constitucional a disfrutar de un medio ambiente urbano adecuado de los vecinos residentes en la zona de referencia.

Por otra parte, la autora de la queja nº 1413018 nos relataban que habían presentado alegaciones y un recurso de reposición contra el acuerdo de inicio de expediente de resolución de la condición de agente urbanizador de la "Urbanización Play Puig", sin haber obtenido ninguna respuesta hasta el momento.

Por su parte, en contestación a nuestro requerimiento de informe, el Ayuntamiento del Puig de Santa María nos acompaña una copia del dictamen jurídico emitido por la Secretaria del Ayuntamiento, explicando las razones que, a su entender, justificaban la falta de contestación a las autoras de la queja, entre ellas,:

> (...) que la resolución de los correspondientes recursos no ha sido sustanciada debido a que el Pleno, que es el órgano apto para conocer del asunto, no ha sido convocado, por no proceder tal convocatoria en tiempo y forma, ya que la frecuencia de los plenos ordinarios en esta Corporación es bimestral (...).

En la fase de alegaciones al informe municipal, las autoras de la queja insisten en manifestar que no procede acordar el inicio del expediente para resolver la condición de urbanizador, ya que la causa del incumplimiento atribuido a la comunidad de propietarios (urbanizador) no existe, puesto que se han practicado notificaciones a todos los propietarios.

En consecuencia, la cuestión planteada en esta queja consiste en dilucidar si la causa de resolución de la condición de urbanizador, a saber, la falta de notificación a todos los propietarios afectados, es o no procedente.

El Ayuntamiento del Puig de Santa María aceptó nuestra recomendación consistente en que, en caso de haber sido notificados todos los propietarios afectados, se acuerde el archivo del procedimiento iniciado para resolver la condición de urbanizador.

De otro lado, el autor de la queja nº 1502278 nos detallaba que, en fecha 16 de septiembre de 2014, solicitó al Ayuntamietno de Alicante la devolución del aval que se depositó en fecha 16 de septiembre de 2005, a fin de garantizar el cumplimiento de la previsiones del Programa de Actuación Integrada del Sector PE/APA 9-Vistahermosa del Plan General de Alicante.

Los interesados señalaban que, a pesar del periodo de tiempo transcurrido desde la presentación de dicha solicitud, no habían recibido respuesta a la misma.

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 al Excmo. Ayuntamiento de Alicante.

En la comunicación remitida la Administración nos comunicó que la petición de los interesados "fue contestada mediante un Decreto de 25 de febrero de 2015, cuya notificación, que ha sido practicada pero no recibida, se adjunta".

En el citado Decreto se señalaba que:

> (...) la mercantil (…), en su calidad de Agente Urbanizador del Sector PE-APA/9 Vistahermosa, en contestación a la solicitud de informe formulada previamente por el Ayuntamiento, ha presentado un escrito, de 5 de noviembre de 2014, que concluye señalando que "no procede atender la solicitud formulada por la mercantil (…) sobre devolución del aval depositado en su día en garantía del pago de las cargas de urbanización del PAI del Sector PEIAPA-9. salvo que éste sea sustituido por la constitución de garantía financiera o real suficiente, de conformidad con lo permitido en la vigente legislación urbanística.
>
> El Urbanizador rechaza, en primer lugar, la existencia de responsabilidad patrimonial por el abono de gastos generados por una garantía que voluntariamente ha sido escogida y mantenida por los propietarios, invocando, básicamente, los Decretos municipales de 14 de diciembre de 2007 y 15 de febrero de 2008, que resolvieron devolver los avales a quienes lo solicitaran. A continuación, añade que "no pone reparos a la devolución del referido aval siempre y cuando previamente se constituya otra garantía real o financiera, bastante que asegure el desembolso de la retribución, a través de cualquier medio admisible en Derecho". Se citan los artículos 167 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana (LUV); 383 del Decreto 67/2006, de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación y Gestión Territorial y Urbanística, y 150 de la actual Ley 5/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje, de la Comunitat Valenciana.
>
> 4. La contestación de [la empresa urbanizadora] se considera correcta. Pero, a ella hay que añadir que la afirmación del solicitante sobre la concurrencia de una doble garantía del pago de las cuotas de urbanización no se ajusta a derecho. Actualmente, solamente hay una garantía: el aval. Ello porque la

> afección real de las fincas resultantes adjudicadas al pago de los gastos inherentes al Programa es uno de los efectos de la aprobación de la reparcelación forzosa (art. 180.2c) de la LUV), no de la nota marginal de iniciación del procedimiento, cuyos efectos se regulan en los artículos 14 y siguientes del Real Decreto 1093/1997, de 4 de julio, por el que se aprueban las normas complementarias al Reglamento para la ejecución de la Ley Hipotecaria sobre inscripción en el Registro de la Propiedad de actos de naturaleza urbanística, que regulan la práctica de los asientos regístrales posteriores a la nota marginal Así, en caso de cancelarse el aval, el pago de las cuotas de urbanización no estaría garantizado, y éste es un requisito necesario para la opción de pago en metálico escogida.
>
> No obstante lo anterior, tal como afirma el Urbanizador, sería posible sustituir la garantía financiera por otra de las admitidas en derecho o bien pactada libremente con el Agente Urbanizador (Art. 167 de la LUV).

En virtud de estos razonamientos, el Decreto resolvía:

> (...) rechazar la solicitud de devolución del aval otorgado por la entidad (…), a favor de la mercantil (…) para garantizar el "50% de la cuota de urbanización de parcela 66 PAI Sector PE/APA 9, Vistahermosa", formulada por (…) liquidador de (…).
>
> Segundo.- Advenir de la posibilidad de sustituir la garantía financiera por otra de las admitidas en derecho o bien pactada libremente con el Agente Urbanizador (...).

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en que el plazo de terminación de las obras se ha incumplido en exceso y que el enorme retraso en la conclusión de las mismas está provocándole un perjuicio económico insostenible por el gasto financiero de mantenimiento del aval.

El objeto del presente expediente de queja se centra en la pretensión constituida por la devolución del aval, al encontrarse las cuotas de urbanización garantizadas con la carga real que aparece en la finca resultante inscrita en el Registro de la Propiedad.

Respecto de la cuestión planteada por la devolución del aval bancario, esta Institución considera contrario al más elemental sentido de justicia obligar a la propiedad a mantener indefinidamente el aval bancario aportado en garantía del pago de las cuotas de urbanización cuando ninguna culpa tiene respecto al retraso en la terminación de las obras de urbanización o en los incumplimientos de los plazos previstos en el programa de actuación integrada, cuestiones ambas únicamente imputables al urbanizador.

No resulta lícito oponer que la propiedad optó en su día al pago en metálico de las cuotas de urbanización y que, por tanto, como afirma el Ayuntamiento «sería posible sustituir la garantía financiera por otra de las admitidas en derecho o bien pactada libremente con el Agente Urbanizador (Art. 167 de la LUV)», puesto que esta interpretación conduce al absurdo de premiar los incumplimientos del urbanizador con

la necesidad de obtener su consentimiento para acordar la devolución del aval, condenando a la propiedad a tener que soportar injustamente «sine die» los gastos de mantenimiento del aval bancario, aunque ello pueda suponer su ruina económica.

Por otra parte, en el caso que nos ocupa, hay que notar que el pago de las cuotas de urbanización está garantizado no sólo con el aval bancario, sino con la afección o carga real que pesa sobre la finca de resultado adjudicada al autor de la queja y debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad.

En este sentido, el art. 19.3 del RD 1093/1997, de 4 de julio, por el que se aprueban las normas complementarias al Reglamento para la ejecución de la Ley Hipotecaria sobre inscripción en el Registro de la Propiedad de actos de naturaleza urbanística, dispone lo siguiente:

> No será necesaria la constancia registral de la afección cuando del proyecto de equidistribución resulte que la obra de urbanización ha sido realizada y pagada o que la obligación de urbanizar se ha asegurado mediante otro tipo de garantías admitidas por la legislación urbanística aplicable.

Hemos destacado en cursiva la última parte del referido precepto legal para poner en evidencia que no cabe una "doble garantía", real y financiera, para unas mismas obras de urbanización, es decir, si existe ya la afección registral no cabe la garantía financiera y si existe la financiera (aval bancario), no cabe la garantía registral, como expresamente indica el art. 19.3 del RD 1093/1997.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir contestación del Ayuntamiento de Alicante sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación consistente en que, aprobado el proyecto de reparcelación, acuerde la devolución del aval bancario al autor de la queja, ya que el pago de los gastos de urbanización se encuentra garantizado con la afección registral sobre la finca de resultado adjudicada a la misma.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1503888 manifestaba que con fecha 25/2/2010 se aprobó definitivamente Proyecto de Reparcelación y Memoria de cuotas relativa al Programa de Actuación Integrada (PAI) Ampliación de Polígono Industrial Moncada III (SUHI-2), en el que Promoción Económica de Moncada SAU tiene adjudicada la condición de agente urbanizador.

Por parte del agente urbanizador se presentó la certificación correspondiente a la "cuota cero", en base a la cual la promotora de la queja tuvo que hacer efectiva la correspondiente liquidación por importe de 13.128,83 €.

Se ha solicitado en muchas ocasiones información al Ayuntamiento de Moncada acerca del plazo de ejecución de las obras, sin haber obtenido respuesta alguna, interponiendo recurso de alzada ante el Ayuntamiento, y contra la desestimación presunta, recurso contencioso-administrativo, donde finalmente el Ayuntamiento aportó la información solicitada. Consultado en varias ocasiones el Ayuntamiento, no hay certeza de cuándo van a iniciarse las obras, y se niegan a proceder a la devolución de las cuotas de urbanización.

Por su parte, el Ayuntamiento de Moncada nos remitió informe en el que se indica:

> (...) Consta cumplida la petición de información a la interesada sobre los extremos solicitados. Concretamente fue remitido informe de la TAG del Área de Urbanismo sobre las cuestiones planteadas.
>
> En tal sentido, la interesada que, en su día interpuso recurso contencioso-administrativo (PO 374/2014) ante el Juzgado nº4 de Valencia dejó que el mismo caducara sin continuar su pretensión, como así se acredita mediante el auto de caducidad firme del mencionado procedimiento que adjunto se acompaña (...).

En estos casos, señala el artículo 161 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana, aplicable en virtud de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje de la Comunitat Valenciana:

> las relaciones entre urbanizador y propietarios estarán sujetas a los principios de buena fe y transparencia. En cualquier fase de la tramitación o ejecución del programa los propietarios tendrán acceso a la documentación y derecho a recibir información acerca del contenido del mismo. Dicho derecho podrá ser ejercitado tanto ante la administración actuante como ante el urbanizador.

Por otra parte, la pretensión de la interesada es la devolución de las cuotas de urbanización aportadas, a la vista de que las obras no se han iniciado ni se conoce la fecha en que éstas van a ejecutarse.

Sin embargo, y a la vista de la documentación que figura en el expediente, deducimos que las cantidades abonadas por la interesada corresponden a la llamada "cuota cero", que no corresponden a obras de urbanización, sino que bajo este concepto se engloban, por una parte, los gastos generales, honorarios por la redacción de proyectos, y aranceles derivados de la inscripción registral, y por otra parte, las indemnizaciones; respecto de éstas, señalar que, de acuerdo con la legislación vigente, el proyecto de reparcelación establece, para cada uno de los afectados, las compensaciones entre las cantidades que deben percibir por indemnizaciones y las que deben asumir (todo ello en función de su aprovechamiento), resultando finalmente un saldo positivo o negativo de indemnizaciones para cada uno de ellos. La cuenta correspondiente a las indemnizaciones es denominada comúnmente una cuenta cerrada, lo que implica que los propietarios con saldo positivo finalmente compensan a los de saldo negativo, resultando un saldo total igual a cero.

Así, la cuota cero no constituye una remuneración al urbanizador, sino que responde a los conceptos a los que hemos aludido, por lo que, en principio, no puede procederse a su devolución por el solo hecho del retraso de las obras de urbanización.

No obstante, hay que recordar que el proceso de transformación del suelo se realiza en dos fases esenciales, distintas en el tiempo: la primera fase jurídica, de equidistribución y registral, y la segunda fase de transformación física, mediante la urbanización para la conversión en solares de las fincas resultantes de la reparcelación.

Así, la reparcelación, cuando las obras de urbanización no se ejecutan, no deja de ser una figura incompleta, que no tiene pleno sentido si no se finaliza el proceso

urbanizador, y en este caso concreto, las obras de urbanización deberían haberse iniciado en Junio de 2012, por lo que, de acuerdo con lo establecido en la propia documentación del Programa Actuación Integrada, el proceso de urbanización debería haberse finalizado en Diciembre de 2014, es decir, 30 meses desde el inicio de las obras.

Sin embargo, tal como denuncia la promotora de la queja, las obras no se han iniciado; es más, con fecha 3/2/2014 el Consejo de Administración de la mercantil Promoción Económica de Moncada SAU (empresa de capital íntegramente municipal) acordó proceder a la cesión de la condición de urbanizador del citado PAI, si bien, tal como señala el Ayuntamiento de Moncada en su informe, no se ha realizado ningún trámite respecto a la misma, ni se ha realizado ningún requerimiento para el inicio de las obras.

Así, nos encontramos ante una paralización de facto de un programa de actuación integrada, supuesto que no es único, sino que ha sido uno de los efectos de la crisis económica y financiera de estos años.

La legislación urbanística valenciana establece varias posibilidades para estos supuestos: o bien la suspensión temporal del programa de actuación integrada -disposición transitoria octava de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje de la Comunitat Valenciana-, la subdivisión en unidades de ejecución, o la no continuación de la actuación.

Así, si bien la Administración actuante tiene un amplio margen de apreciación a la hora de decidir si usa o no esta potestad, los motivos que pueden dar lugar a la suspensión temporal de la ejecución del programa son "causas justificadas de interés público" o "la viabilidad económica de la actuación", y además habrá de ejecutarla de acuerdo con un procedimiento reglado, en el que los particulares afectados podrán formular sus alegaciones.

La segunda de las posibilidades que prevé la legislación urbanística valenciana, como hemos señalado, es la subdivisión del programa de actuación integrada en unidades de ejecución, y aparece regulada en la Disposición Transitoria Séptima de la Ley 5/2014.

De esta forma, sería posible continuar la actuación, pero en un ámbito más reducido y adecuado a las circunstancias de la demanda de suelo, o a las posibilidades económicas de los propietarios.

Finalmente, el Ayuntamiento puede optar por la no continuación de la actuación: en estos casos, se procedería a la resolución del programa, teniendo en cuenta que ésta, por sí sola, no afecta a la validez y eficacia de la reparcelación, por lo que también habría que dejar sin efecto la misma, siguiendo el procedimiento inverso al utilizado para su aprobación.

En cualquiera de los supuestos, es preciso que el Ayuntamiento adopte una decisión en el menor plazo posible respecto de la ejecución o no del programa de actuación, y proceda a tramitar el procedimiento adecuado en cada caso, no siendo razonable el que los propietarios hayan hecho frente a sus obligaciones de equidistribución, y, transcurrido el tiempo, las parcelas resultantes de la reparcelación carezcan de

cualquiera de los requisitos para que éstas puedan ser consideradas como solar, con los consiguientes perjuicios económicos.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación del Ayuntamiento de Moncada sobre la aceptación o rechazo de nuestras recomendaciones:

-. 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 noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y del artículo 161 de la Ley 16/2005, de 30 de diciembre, Urbanística Valenciana, y proceda a dar respuesta a las solicitudes de información presentadas por la interesada.

-. Que, en el ejercicio de sus potestades de planeamiento y gestión urbanística, adopte una decisión acerca de la continuación o no de la ejecución del programa de actuación integrada SUHI-2 ampliación del Polígono Industrial Moncada III, y proceda a tramitar el correspondiente procedimiento, bien instando a la adjudicataria a la ejecución de las obras, bien adoptando los acuerdos precisos para la suspensión, división en unidades de ejecución, o resolución del programa.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1505740, en calidad de representante de una Agrupación de Interés Urbanístico, se dirige a esta institución denunciando las distintas irregularidades que, a su juicio, se han producido y que se siguen produciendo en la tramitación del Programa para el desarrollo de la Actuación Integrada de la Unidad de Ejecución Única del Sector SUMET en el municipio de La Vall d'Uixó:

> (...) a) la falta de resolución del Programa cuando el urbanizador se declaró en concurso de acreedores en 2009;
> b) la dispensa de garantías al Agente urbanizador y a la empresa (...);
> c) la caducidad de las cuotas no exigidas a distintos propietarios;
> d) la inexistencia de protección y cerramiento de la obra, paralizada desde hace más de 4 años;
> e) la falta de acreditación de los pagos realizados por el Urbanizador para que sus fincas estén libres de cargas; falta de justificación, ni de los propietarios, ni de la Administración Concursal, de las cuentas que se someten ahora a aprobación para la liquidación del Programa y, finalmente,
> f) la inactividad municipal para finalizar la obra mediante gestión directa (...).

Admitida a trámite la queja, solicitamos al Excmo. Ayuntamiento de la Vall d'Uixó un informe jurídico y técnico sobre todas las presuntas irregularidades expuestas por el autor de la queja en los anteriores apartados a) hasta el f).

Por su parte, el Excmo. Ayuntamiento de la Vall d'Uixó nos remite un informe redactado por la Gerente de Servicios Territoriales, así como un informe emitido por la Ingeniera de Caminos, Canales y Puertos, en el que se contesta a las presuntas irregularidades.

Así, respecto a la falta de resolución del Programa cuando el urbanizador se declaró en concurso de acreedores, la Gerente considera que la causa de resolución era potestativa, no obligatoria. En cuanto a la dispensa de garantías, la Gerente informa que el

Urbanizador depositó garantía por importe de 419.025,63 € y que la mercantil (...) constituyó garantía real que el Urbanizador consideró bastante. Respecto a la caducidad de las cuotas no exigidas a distintos propietarios, la Gerente se remite a un informe suyo anterior de 18 de octubre de 2011, pero sin detallar ahora razón alguna. En cuanto a la inexistencia de protección y cerramiento de la obra, paralizada desde hace más de 4 años, la Ingeniera afirma que durante el verano de 2013 fue sustraído parte del vallado y que, en el día de la fecha (marzo de 2015) el vallado no ha sido repuesto.

Respecto a la falta de acreditación de los pagos realizados por el Urbanizador para que sus fincas estén libres de cargas; falta de justificación, ni de los propietarios, ni de la Administración Concursal, de las cuentas que se someten ahora a aprobación para la liquidación del Programa, la Gerente nos indica que:

> (...) lo que se ha sometido a aprobación no es la liquidación del Programa, sino la modificación de la Cuenta de Liquidación Provisional de la Reparcelación del mismo (...) se ha considerado que, al coincidir las figuras de Urbanizador y Constructor, las parcelas adjudicadas al primero han abonado hasta la certificación 21 (descontando el exceso) y en cuanto al resto de los propietarios, se ha partido de los datos facilitados por éstos y por la Administración Concursal del Urbanizador (...).

Finalmente, en cuanto a la inactividad municipal para finalizar la obra mediante gestión directa, se informa que, además de tramitarse la modificación de la Cuenta de Liquidación Provisional de la Reparcelación, se están elaborando por parte de los Servicios Técnicos Municipales los siguientes documentos: proyecto de subsanación de desperfectos y proyecto de finalización de obras de urbanización.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que la resolución del PAI por el concurso de acreedores del Urbanizador no es facultativa, sino obligatoria para el Ayuntamiento; que el Agente Urbanizador no prestó garantías suficientes para ejecutar las cargas de urbanización por importe de 2.830.806,78 euros; la empresa no constituyó aval, sin conocerse los motivos de ello; sobre la caducidad de las cuotas exigidas a otros propietarios, el informe de la Gerente se remite a otro informe anterior que tampoco dice nada sobre este extremo; la urbanización sigue abierta, quedando libre su acceso con el peligro que representa para las personas (bocas de alcantarillado que no gozan de protección y que se encuentran abiertas) y despejado el camino para quien desee sustraer materiales de la obra; se considera saldadas las deudas del Urbanizador hasta la certificación nº 21, sin justificación alguna; la viabilidad financiera de la obra es nula, dado que las parcelas que corresponden al urbanizador (y sus cuotas, aproximadamente 40% de la actuación) no tienen propietario dado que, al parecer, en la liquidación del concurso nadie desea hacerse cargo de las mismas.

Asimismo, plantea tres irregularidades adicionales que no han sido contestadas por el Ayuntamiento: se iniciaron las obras sin estar inscrito en el Registro de la Propiedad el Proyecto de Reparcelación; se han producido numerosos retrasos en la ejecución de las obras y se han concedido prórrogas injustificadas; las cargas de urbanización del urbanizador no figuraban en la reparcelación inscrita en el Registro de la Propiedad, cuyas parcelas figuran libre de cargas.

Teniendo en cuenta estos hechos, así como la importancia de las irregularidades denunciadas, la nueva Ley 5/2014, de 25 de julio, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje, nos recuerda la importancia de la transparencia y la seguridad jurídica en el ámbito urbanístico:

> Otro de los objetivos fundamentales de esta ley es el incremento de la transparencia y la seguridad jurídica, concretando unas reglas del juego claras y establecidas desde el inicio de cualquier procedimiento. Todos los agentes con capacidad de operar en el territorio (promotores, técnicos, administraciones y ciudadanos en general) conocerán desde el principio los criterios ambientales y territoriales, los requisitos funcionales y las variables económicas que deberán tenerse en cuenta en la elaboración de los planes urbanísticos, territoriales y sectoriales.
>
> Esta transparencia también está garantizada por la participación pública que se realizará en los términos que exige el proceso de evaluación ambiental estratégica. Con ello, se alcanzará una mayor legitimidad en las decisiones territoriales que se adopten respecto a dichos instrumentos, las cuales tienen una elevada repercusión sobre la calidad de vida de los ciudadanos y sobre el desarrollo sostenible del territorio.

Concluida la tramitación de la queja, el Ayuntamiento de La Vall d'Uixó aceptó nuestra recomendación consistente en que mantenga diversas reuniones con todos los propietarios afectados para aclarar las numerosas irregularidades detectadas y adoptar, en su caso, las necesarias medidas para subsanarlas y corregirlas.

De otro lado, el autor de la queja nº 1510591 manifestaba que la calle Valencia en Benicarló, a la altura de su domicilio, no cuenta con la debida urbanización, no existiendo aceras accesibles a las viviendas, y la calle está sin asfaltar, habiendo realizado el Ayuntamiento de Benicarló proyecto de urbanización de la zona en el año 2010, pero todavía no se ha ejecutado, habiéndose dirigido al Ayuntamiento en varias ocasiones para insistirle en la necesidad de llevar a cabo dichas obras, al suponer un verdadero peligro para las personas mayores transitar por esas calles.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Benicarló sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación consistente en que, en el ejercicio de sus competencias obligatorias, y previa la dotación presupuestaria correspondiente, proceda a la ejecución del proyecto de la C/Valencia, tramo entre Dr. Fleming y Paseo Marítimo, a fin de que quede debidamente garantizado el derecho constitucional a disfrutar de un medio ambiente urbano adecuado a los vecinos residentes en la zona de referencia.

Finalmente, en relación con la queja nº 1406531 de la que ya dimos cuenta en el Informe anual del pasado año, el Ayuntamiento de Ademuz siguen sin contestar a nuestra recomendación consistente en que proceda a otorgar el tratamiento de área semiconsolidada a la vivienda del autor de la queja, y que tratándose de una actuación consistente en mera colocación de solado en planta baja y realizar un aseso con cuarto de baño, la misma no queda sujeta a licencia municipal, sino a mera declaración responsable, por tratarse de meras reformas de la edificación existente, en nada incompatibles con el planeamiento municipal.

5. Disciplina urbanística

Al igual que en años anteriores, 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

El autor de la queja nº 1408556 nos indicaba que había solicitado al Ayuntamiento de Moncofa información sobre los siguientes extremos:

> (...) 1.- ¿Ha faltado algún tipo de documentación preceptiva u obligatoria en actuaciones de carácter urbanístico como la venta de terrenos de titularidad municipal o en actuaciones urbanísticas como "La Ronda" ó "Belcaire Norte"?
>
> 2. - ¿Existen informes falsos en los expedientes administrativos de las actuaciones de "Belkaire Sur" o en la venta de terrenos sin valoraciones técnicas?
>
> 3.- ¿Ha acordado ese Ayuntamiento con algún agente urbanizador el favorecer ventas millonarias sin licitación pública?
>
> 4.- ¿Ha habido evidente perjuicio a propietarios respecto del Incremento de los costes de urbanización en algún sector de ese municipio o de cualquier otra índole? y, pese al tiempo transcurrido, no les ha sido facilitada la misma (...).

Por su parte, el Ayuntamiento de Moncofa nos remite informe señalado que ha facilitado la información solicitada por el promotor de la queja, y a tal fin acompaña copia de la que le fue remitida, una vez recibió el escrito de esta Institución solicitando información al respecto.

Concluida nuestra investigación, el Ayuntamiento de Moncofa aceptó nuestra recomendación para 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

Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, en su consecuencia, facilite la información solicitada, dando respuesta plena de la misma, sin que para ello tenga que mediar la intervención de esta Institución, y en el supuesto concreto que nos ocupa, sin mayor demora, complete la hasta la fecha no facilitada.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1409860 manifestaba que se habían dirigido en diversas ocasiones al Ayuntamiento de Callosa de Segura solicitando el acceso a la información urbanística referente al procedimiento de adjudicación del Programa de Actuación Integrada de la UE-9 y sector SN1-6 del PGOU de Callosa de Segura sin que, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, hubieran obtenido contestación al respecto.

En particular, los promotores del expediente hacían referencia al escrito presentado en 10 de junio de 2014, por el que solicitaban el acceso a "información de los números de expedientes, los nombres de las personas a su cargo, los informes preceptivos de la Secretaria del Ayuntamiento, Informes jurídicos externos y otros que obren en los expedientes".

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 al Ayuntamiento de Callosa de Segura.

En la comunicación remitida, la Administración nos comunicó que:

> (...) el autor de la queja, junto con otros propietarios del Sector, se personó en el Ayuntamiento asistido del letrado (…) y del ingeniero de Edificación (…), para ver el "Proyecto de las obras de urbanización de dichos sectores y la alternativa presentada por la Mercantil Lagunas del Mediterráneo, fotografiando la documentación que en escrito adjunto se relaciona, y se les comunica que se les dará día y hora para ver el expediente completo.
>
> El día 28 de Marzo de 2014, y tras la citación previa efectuada al abogado que acompañó a los propietarios el día 20 de Marzo, comparece este nuevamente, junto con otra letrada que es a la vez propietaria de un terreno en la zona, Dña. (…) acompañados a sus vez de varios propietarios, y se les da vista de todo el expediente completo al que hace referencia el [interesado] en su queja, y así obra en la comparecencia efectuada, llevándose copia de cuantos documentos solicitaron y que igualmente se reflejan en la misma, (…).
>
> El día 10 de Junio de 2014, la Sra. Letrada Dña (…), presenta escrito en el Ayuntamiento (…) pero el [interesado], no presenta en dicha fecha solicitud alguna.
>
> No obstante el Ayuntamiento le responde a la Sra. Letrada en fecha 22 de Julio del corriente (…).
>
> Por tanto, entendemos que desde este Ayuntamiento se les ha dado respuesta a los propietarios en todo momento, tanto al [interesado], como al resto y

han tenido vista de todo el expediente completo y obtenido cuantas copias han solicitado.

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial. En particular, en dicho escrito de alegaciones los interesados señalaban que, en contra de lo expuesto, no resulta cierto que tuvieran acceso al expediente completo ni que se les permitiera la obtención de copias de los documentos, con lo que no habrían visto satisfecha su petición de acceso a la información.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por el ciudadano, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

En tal sentido debe significarse que de la lectura de los documentos que obran en el expediente se deduce la existencia de dos versiones no coincidentes en torno a la suficiencia de las actuaciones de información y participación ciudadana en el procedimiento de adjudicación del Programa de Actuación Integrada de referencia.

Llegados a este punto, hay que recordar que el artículo 2.3.c) de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Protección del Paisaje de la Comunitat Valenciana (LOTUP) establece los municipios deberán ejercer las potestades de planeamiento, gestión y disciplina garantizando la información y participación ciudadana en los procesos territoriales y urbanísticos.

Los derechos de los ciudadanos en materia de información urbanística 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.

Asimismo, conviene destacar que los autores de la queja son propietarios de los terrenos afectados, y como tal, tienen la condición de interesados en dicho expediente, conforme a lo dispuesto en el artículo 31.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Finalmente, es preciso tener en cuenta también que el art. 3.1.a) de la Ley 27/2006, de 18 de julio, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, reconoce el derecho de todas las personas a acceder a la información ambiental que obre en poder de las autoridades públicas o en el de otros sujetos en su nombre, sin que para ello estén obligados a declarar un interés determinado, cualquiera que sea su nacionalidad, domicilio o sede.

En dicho art. 3.1, apartado e), se reconoce el derecho a recibir la información ambiental solicitada en la forma o formato elegidos, en los términos previstos en el artículo 11, en el que indica lo siguiente:

> Cuando se solicite que la información ambiental sea suministrada en una forma o formato determinados, la autoridad pública competente para resolver deberá satisfacer la solicitud a menos que concurra cualquiera de las circunstancias que se indican a continuación:
>
> a) Que la información ya haya sido difundida, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo I de este Título, en otra forma o formato al que el solicitante pueda acceder fácilmente. En este caso, la autoridad pública competente informará al solicitante de dónde puede acceder a dicha información o se le remitirá en el formato disponible.
>
> b) Que la autoridad pública considere razonable poner a disposición del solicitante la información en otra forma o formato y lo justifique adecuadamente.

Asimismo, las excepciones al acceso de la documentación ambiental deben ser interpretadas restrictivamente, procurando permitir el conocimiento de la mayor información ambiental en el plazo legalmente establecido.

Concluida la investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Callosa de Segura que, teniendo en cuenta la condición de interesados de los promotores del expediente, les facilite el acceso a la información ambiental y urbanística solicitada. El Ayuntamiento nos contestó que se había interpuesto un recurso contencioso-administrativo, por lo que tuvimos que suspender nuestra intervención.

De otra parte, el autor de la queja nº 1410149, relataba que, habiendo presentado ante el Servicio Territorial de Urbanismo de Castellón de la anterior Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, un escrito de fecha 30 de mayo de 2014, por el que solicitaba copia de la resolución dictada a raíz de una denuncia presentada por su parte en fecha 28 de abril de 1987, recibió la contestación de que no había sido posible localizar la respuesta que se había dado, en su momento, a la citada denuncia.

El promotor del expediente manifestaba en su escrito su disconformidad con la respuesta recibida, al entender que no se había dado cumplimiento adecuado al deber de custodia de documentos y denuncias en materia urbanística.

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 anterior Conselleria de

Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente. En especial, le pedimos a la citada Administración que nos informará sobre si, de acuerdo con la normativa vigente en materia de custodia y archivo de documentos, se adoptó la resolución de eliminación de documentos de conservación temporal, que justificase la imposibilidad de localizar la citada respuesta a la denuncia.

En la comunicación remitida, el Director General de Evaluación ambiental y territorial emitió un informe en el que señalaba que:

> (...) en relación con la queja presentada por el interesado, y vistos los archivos obrantes en esta Dirección General, se adjunta copia de la denuncia presentada por el interesado en fecha 28 de abril de 1987 y así mismo copia de otro escrito presentado el 10 de abril de 1987.
>
> Así mismo se adjunta copia de la contestación dada al interesado con el acuse de recibo (...).

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al promotor 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, el interesado señala que los documentos remitidos no hacen referencia al escrito que motivó su petición y, con ello, nos comunica que no se ha dado contestación a la solicitud formulada.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por el ciudadano, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja está constituido por la reclamación planteada por el interesado ante la imposibilidad de acceder a una denuncia que fue interpuesta por su parte en el año 1987 en un asunto de disciplina urbanística, debido a la no localización del expediente que fue tramitado a resultas de la misma. A raíz de ello, el promotor del expediente manifiesta su queja por la no conservación del citado documento y, en consecuencia, con lo que entiende un incumplimiento de los deberes de conservación de documentos por parte de la Administración implicada.

En relación con esta cuestión, debemos partir del hecho de que la regulación en materia de conservación de fondos documentales de las Administraciones públicas viene integrado, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, por la Ley 3/2005, de 15 de junio, de la Generalitat, de Archivos.

De la lectura de las disposiciones que integran dicha Ley, se deduce que, como por otra parte resulta razonable, las Administraciones públicas no se encuentran obligadas a conservar en sus archivos todos y cada uno de los documentos que produzcan en el ejercicio de las competencias que le resultan propias, sino que el sistema previsto es el de establecer un calendario de conservación, de manera que sólo respecto de aquellos documentos que pudieran tener un valor transcendental, se establece el deber de conservación a través de las disposiciones sobre archivos públicos.

En este sentido, el artículo 43 de la Ley señala que:

> los cargos públicos y el personal al servicio de las administraciones públicas, al cesar en sus funciones, están obligados a entregar los documentos públicos generados, recibidos o reunidos en el ejercicio de éstas a la persona que les sustituya o remitirlo al archivo que corresponda.

Por su parte, el artículo 44 de la Ley establece que:

> 1. Los titulares de documentos públicos habrán de disponer de un único sistema de gestión documental que comprenda la producción, la tramitación, el control, la valoración y la conservación de los documentos y el acceso a ellos, garantizando su correcto tratamiento mientras los documentos se encuentren en su fase activa y semiactiva.
>
> 2. Independientemente de las técnicas y los soportes utilizados, todos los documentos públicos han de tener garantizadas la autenticidad y la integridad de los contenidos, la confidencialidad y la conservación.

En relación con el asunto que centra el presente expediente de queja, la normativa fundamental aparece establecida en los artículos 45 y 46 de la Ley.

El primero de ellos señala que:

> los titulares de documentos públicos deberán de aplicar, por medio de los responsables de sus archivos, las normas que establezca la conselleria competente en materia de cultura en lo que se refiere a técnicas del proceso de gestión de la documentación administrativa en su respectivo ámbito.

Por su parte, el artículo 46 de la Ley regula el «Calendario de conservación», estableciendo al efecto que,

> 1. Las tablas de valoración documental que hayan sido aprobadas por el órgano directivo de la conselleria competente en materia de cultura, previa emisión del dictamen preceptivo y vinculante de la Junta Calificadora de Documentos Administrativos, fijarán los plazos de conservación de los documentos y las series documentales, que podrán ser definitivos o temporales.
>
> 2. Finalizado el período de utilización administrativa, los documentos y las series documentales cuyas tablas de valoración establezcan que serán de conservación temporal, serán objeto de eliminación por los responsables de los archivos. El responsable de la fase de archivo en la que se encuentren los documentos y las series documentales será el encargado de dirigir los trabajos de eliminación.
>
> 3. En todo momento se deberá dejar constancia, por el procedimiento que se establezca reglamentariamente, de los documentos y las series documentales que se hayan eliminado.
>
> 4. Las transferencias de documentos tienen el carácter de un procedimiento administrativo especial de las administraciones públicas consistentes en la entrega, ordenada y relacionada por escrito, de los documentos de un archivo a otro, así como del traspaso de las responsabilidades relativas a su custodia y conservación.

De la lectura de las anteriores prescripciones se deduce que, en contra de lo que parece entender el promotor del expediente, la conservación de los documentos administrativos que las Administraciones públicas produzcan en el ejercicio de sus funciones, no constituye una obligación absoluta, de manera que los mismos deban ser conservados sine die. Por el contrario, los documentos administrativos, una vez finalice su periodo de utilización administrativa, deberán ser valorados, al efecto de determinar el plazo de su conservación temporal; plazo que, una vez transcurrido, permite su eliminación.

En el presente supuesto, el plazo de tiempo transcurrido desde la interposición de la denuncia por el interesado (28 años) permite suponer que el plazo de conservación establecido tras su periodo de utilización administrativa, había precluido y, consiguiente y de acuerdo con la Ley, se podría haber procedido a su eliminación.

No obstante lo anterior, no es menos cierto que la Ley, aunque permite la lógica destrucción de los documentos sin valor archivístico, somete su ejecución a un procedimiento, destinado a dejar constancia del proceso observado y de las decisiones adoptadas en relación con los documentos que no deben ser objeto de gestión archivística y conservación.

Precisamente por ello, y en este sentido, se solicitó en nuestra petición de informe que se nos notificase si, de acuerdo con la normativa vigente en materia de custodia y archivo de documentos, se adoptó la resolución de eliminación de documentos de conservación temporal, que justificase la imposibilidad de localizar la citada respuesta a la denuncia.

La Administración, en su informe no hace referencia a dicha cuestión, al haber remitido copia de un escrito, también presentado por esas mismas fechas por el interesado, distinto a aquel que motivó la apertura del presente expediente de queja.

Concluida nuestra investigación, la anterior Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente aceptó nuestra recomendación consistente en que, de acuerdo con la petición del interesado, proceda a la localización de la denuncia formulada por el interesado y a la entrega de una copia al mismo o, en el caso de que el documento hubiese sido eliminado en virtud de las disposiciones vigentes, se informe al interesado del procedimiento de eliminación efectuado en virtud del artículo 46 de la Ley 3/2005, de 15 de junio, de la Generalitat, de Archivos.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1410630 expresaba que ha formulado una solicitud mediante escrito presentado con fecha 12 de septiembre de 2014 ante el Ayuntamiento de la Entidad de Ámbito Territorial Inferior al Municipal (EATIM) de la Llosa de Camacho para que:

> (...) se me faciliten los datos necesarios para conocer quién es el responsable directo de las molestias causadas (ruidos, polvo, depósito de residuos de obra en recinto no autorizado para su eliminación, etc.), así como los plazos de los que dispongo para interponer una reclamación (...).

Asimismo, nos indica que el Ayuntamiento le ha contestado que no le puede facilitar la identidad del director técnico de las obras y tampoco le ha facilitado una copia de la licencia de obras.

Admitida a trámite la queja, solicitamos a la EATIM de la Llosa de Camacho que nos remitiera una copia de la licencia de obras, un informe sobre si la ejecución de las obras se ha realizado conforme a la licencia concedida, así como detalle de las medidas adoptadas para eliminar las molestias denunciadas.

En contestación a nuestro requerimiento de informe, la EATIM de la Llosa de Camacho nos indica que:

> (...) en la actualidad la mercantil licenciataria tiene recepcionada íntegramente las obras de urbanización y declarada la caducidad de la licencia de obra mayor "para la construcción de catorce viviendas adosadas y piscina, de las que constan ocho viviendas terminadas y seis –objeto de este expediente y declaración de caducidad- que no consta siquiera iniciadas (...) en relación a las incidencias de polvo, ruidos que haya podido tener el autor de la queja, se desconocen por esta Entidad Local (...).

La copia de la licencia de obras requerida no es enviada a esta Institución.

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que siguen sin facilitarse los siguientes datos:

> (...) nombre de los responsables de la obra: Director y/o Director Técnico y Promotor y/o Constructor, y certificación/es de los trabajos ejecutados: final de obra parcial o total de urbanización y/o vivienda (...).

En el ámbito urbanístico, todos los ciudadanos -personas físicas o jurídicas- tienen el derecho, de naturaleza básica, a ejercer la llamada "acción pública" para hacer respetar las determinaciones de la ordenación territorial y urbanística (artículos 4.f) y 48 del Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, Ley del Suelo).

El Tribunal Supremo tiene dicho (SSTS, Sala 3ª, Sección 5ª, de 11 de octubre de 1994 y 12 de abril de 2012) que, en las materias donde se reconoce acción publica:

> (...) hay que admitir que si se reconoce a la totalidad de los ciudadanos la acción pública para exigir el cumplimiento de la legalidad en dichas materias sin exigirles legitimación alguna, no puede privárseles de los medios necesarios, como es el acceso a la información, aunque no promuevan ni se personen en el procedimiento, ya que de lo contrario se desvirtuaría su finalidad (...).

El Tribunal Supremo nos recuerda que (STS, Sala 3ª, Sección 5ª, de 11 de julio de 2006):

> (...) la acción pública no sólo se ejercita formulando el recurso contencioso-administrativo sino también cuando se ha formulado ante los órganos administrativos la exigencia del restablecimiento de la legalidad conculcada, e incluso antes, por la mera petición de datos para poder ejercitar con pleno conocimiento la acción pública, en el caso de que la Administración se haya resistido a facilitarlos (...).

Finalmente, hay que tener en cuenta que la LOTUP (artículo 236.1) ha ampliado el plazo de 4 a 15 años para que cualquier persona pueda solicitar el restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada.

La EATIM de la Llosa de Camacho aceptó nuestra recomendación consistente en que, teniendo en cuenta la condición de interesado del autor de la queja, así como la existencia de la acción pública en materia urbanística, se le facilite la información urbanística solicitada en su escrito presentado con fecha 12 de septiembre de 2014.

De otra parte, el autor de la queja nº 1412625 nos indicaba que, con fecha 13 de noviembre de 2014, presentó ante el Ayuntamiento de Alcublas un escrito solicitando el acceso a determinada información urbanística sin que, a fecha de interponer su escrito de queja ante esta institución, hubieran recibido respuesta a su petición.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Alcublas sobre la aceptación o rechazo de nuestra sugerencia consistente en que, en atención a la legislación analizada y de acuerdo con las obligaciones que de la misma emanan, valore la posibilidad de proceder a la digitalización de la información urbanística municipal, en aras a favorecer un mayor acceso de los ciudadanos a la información ambiental.

Por otro lado, la asociación ecologista autora de la queja nº 1506338, manifestaba que, habiendo presentado ante el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, en fecha 13 de febrero de 2015, un escrito por el que solicitaba determinada información en materia ambiental, relativa a la tramitación del Plan de movilidad Urbana Sostenible (PMUS) de ese municipio, no habían recibido respuesta alguna a su petición, a pesar del tiempo transcurrido desde la fecha.

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 al Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig.

En la comunicación remitida esa Administración nos remitió copia del informe técnico elaborado por el Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos. En el mismo se indicaba que:

> (...) en relación con la queja (...) relativa a la falta de participación en la elaboración del PMUs municipal, se le comunica que el 17 de enero se hace público por diferentes canales de comunicación (prensa y electrónicos) del arranque del proceso de participación pública a todos los posibles interesados en el plan de movilidad urbana sostenible. Para ello se realiza una charla participativa ese mismo día y se cuelga en la página web municipal una propuesta del borrador de documento. A partir de este momento se abre un periodo de un mes para recibir sugerencias que deberán ser analizadas e/o incorporadas antes de la publicación definitiva y preceptiva del documento dentro del proceso de información pública (de otro mes adicional; todavía pendiente).
>
> Por otra parte el 18 de febrero la asociación (...) hace llegar un correo electrónico (al que se le responde inmediatamente) comunicando la

> disponibilidad del departamento responsable a aclarar cualquier duda que pueda existir con el mencionado plan, de cara a poder realizar cualquier incorporación que complete y mejore el PMUs (se adjunta respuesta del email).
>
> Hasta la fecha no se tiene conocimiento de ninguna otra sugerencia del reclamante. Pero se entiende que ha tenido y tiene, suficientes vías de participación abiertas de participación y/o alegación al mencionado PMUs (...).

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial. En su escrito de alegaciones el promotor del expediente insistía en el hecho de que no se le había dado acceso a la información urbanística que venía solicitando y, en particular, reiteraba su solicitud de que,

> (...) se nos facilite toda la información referente a la concesión de la realización de este documento a quien haya correspondido (entidad, empresa, etc) y si nos facilite toda la documentación del desarrollo del mismo (…) se nos informe de en qué momento se encuentra el expediente de revisión del Plan General de Ordenación Urbana del Municipio y se nos facilite, cómo la ley estipula, el derecho a la participación pública desde el inicio del proceso de realización de cualquier documento asociado al mismo (...).

El Ayuntamiento de San Vicent del Raspeig aceptó nuestra recomendación consistente en que, teniendo en cuenta la condición de interesados de los promotores del expediente, les facilite la información ambiental y urbanística solicitada y promueva la participación efectiva y real de los ciudadanos en la elaboración del instrumento urbanístico de referencia.

De otro lado, la asociación ecologista autora de la queja nº 1508242, nos relataba que, mediante escrito presentado con fecha 26 de febrero de 2015, ha solicitado al Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber la ficha urbanística de una parcela, sin haber obtenido ninguna contestación hasta el momento.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a dicho Ayuntamiento, quien nos remitió un documento suscrito por el técnico municipal con fecha 22 de mayo de 2015 en el que se indicaba que:

> (...) a dicha solicitud el técnico que suscribe este informe contestó con fecha 17 de marzo. No obstante, todavía no ha sido enviado al solicitante, por lo que se va a dar instrucciones para que se envíe lo antes posible (...).

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que sigue sin recibir la información solicitada.

Llegados a este punto, hay que recordar que el artículo 227.4 de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Protección del Paisaje de la Comunitat Valenciana (LOTUP) impone la obligación de facilitar la información urbanística solicitada en el plazo máximo de un mes:

> Con independencia de lo regulado en los números anteriores, los ayuntamientos tienen la obligación de informar por escrito a cualquier solicitante respecto de la zonificación, clasificación y programación urbanística de los terrenos, en el plazo de un mes.

El Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber aceptó nuestra recomendación de que, teniendo en cuenta que el plazo máximo legal para informar es de un mes, se facilite al autor de la queja la información solicitada con fecha 26 de febrero de 2015.

5.2. Las licencias urbanísticas

El autor de la queja nº 1407107 se dirige a esta institución manifestando que un establecimiento de la localidad de Chulilla no cuenta con la preceptiva licencia ambiental y que viene funcionando como un bar:

> (...) a todas luces en la actividad se ejerce algún tipo de manipulación e incluso consumo de alimentos y bebida, contando establecimiento con una terraza de mesas y sillas (...).

Por su parte, el Excmo. Ayuntamiento de Chulilla nos remite una copia de la Resolución de Alcaldía nº 112/2011, de fecha 14 de julio de 2011, por la que se resuelve

> (...) autorizar la instalación de la actividad de venta de productos de Charcutería y carnicería y otros comestibles (...) condicionada en su caso al cumplimiento de las medidas propuestas por los Servicios Técnicos Municipales en su informe (...).

Y respecto a estas medidas, el Técnico Municipal, en su informe de fecha 8 de julio de 2010, indicó las siguientes:

> (...) la actividad de "Venta de productos de charcutería y carnicería (en sucursal de charcutería-carnicería) y otros comestibles" queda vinculada a la actividad principal (carnicería-charcutería) sita en (...) los horarios de apertura y funcionamiento de la sucursal coincidirán con los horarios de apertura-funcionamiento de la actividad principal (Carnicería) (...) no podrán llevarse a cabo actividades hosteleras y de restauración (...) no se permite la elaboración de platos preparados o comidas calientes que requieran el uso de cocina (...).

El Ayuntamiento de Chulilla aceptó nuestra recomendación consistente en que adopte las medidas que sean necesarias para lograr el cumplimiento de las condiciones impuestas por el servicio técnico municipal en su informe de fecha 8 de julio de 2010.

Por otro lado, el autor de la queja nº 1409801 nos indicaba que viene solicitando desde hace años la concesión de unos vados de acceso al garaje de una comunidad de propietarios de Valencia, sin que a pesar del tiempo transcurrido y de las gestiones realizadas, hayan logrado la concesión de los mismos.

El problema que impide la concesión de dichos vados, según expone la interesada, es la falta de licencia de primera ocupación de las viviendas de referencia, al presentar las

mismas determinadas carencias que, de acuerdo con lo instruido por el Ayuntamiento de Valencia, precisan de subsanación por parte de los propietarios.

La interesada solicitaba en su escrito que se les indicasen cuáles son las deficiencias que deben ser subsanadas, en concreto, por los propietarios de las plazas de garaje, al objeto de acceder a la concesión de los vados de acceso que vienen solicitando.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la contestación del Ayuntamiento de Valencia sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación para que, en el ámbito de sus competencias, adopte cuantas medidas resulten pertinentes para agilizar la concesión de la licencia de primera ocupación y, con ello, la posterior concesión de las licencias de vado solicitadas por los promotores del expediente, impulsando para ello la pronta finalización de las obras de urbanización por parte de la mercantil urbanizadora.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1409836 manifestaba que, habiendo instado en fecha 16 de febrero de 2012 la incoación de un procedimiento de caducidad de la licencia de obras de rehabilitación, concedida en fecha 28 de abril de 2010 a la comunidad de propietarios de un edificio sito en Valencia, no había obtenido una resolución al respecto, a pesar del tiempo transcurrido desde entonces y de las diversas gestiones realizadas al efecto.

El Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación de que, a la mayor brevedad posible, proceda a resolver la petición formulada por el interesado, a la que se refiere la presente queja, exponiéndole las razones y fundamentos jurídicos que sostienen las conclusiones realizadas en su informe sobre la no caducidad de la licencia concedida.

De otra parte, el autor de la queja nº 1501639 nos expresaba su disconformidad con la denegación de la licencia que habían solicitado para adaptar la entrada del edificio en el que reside su padre, que padece una discapacidad del 65%. Según señalaban, solicitaron la citada autorización para construir una rampa de acceso al portal del edificio, habiéndoles sido denegada la misma por el Ayuntamiento de Callosa de Segura por tener que construirse empleando parte de la vía pública.

La interesada señalaba que ésta es la única opción posible, pues el escalón existente se encuentra debajo del forjado del portal y no es posible construir la rampa sin invadir parte de la vía pública.

La ciudadana señalaba que, en atención a ello, la denegación de la licencia solicitada impide que la vivienda sea adaptada y, con ello, que se garantice a su padre una adecuada accesibilidad a su vivienda y, por tanto, una adecuada calidad de vida.

De la lectura de los documentos que integran el presente expediente se deduce que mientras que los servicios técnicos municipales deniegan la autorización para la construcción de la rampa solicitada por existir la posibilidad de construirla sin invadir el espacio público, los interesados señalan que dicha opción es impracticable, por las propias condiciones de la vivienda.

En este sentido, y ante la discrepancia existente en torno a la solución constructiva idónea en el presente caso, y teniendo en cuenta los principios que deben guiar la actuación de los poderes públicos a la hora de garantizar la igualdad de este colectivo, sería preciso que por parte de los servicios técnicos municipales se girase visita de inspección al edificio de referencia, elaborando un informe sobre la idoneidad y viabilidad de la medida propuesta en su anterior informe (construcción de la rampa en el interior del inmueble) o, en su defecto y si se aprecia la veracidad de las alegaciones formuladas por los interesados en torno a la imposible ejecución de la misma, se establezca una solución que satisfaga los intereses en juego.

Felizmente, el Ayuntamiento de Callosa de Segura aceptó nuestra recomendación consistente en que se gire por los servicios técnicos municipales visita de inspección al edificio de referencia y se elabore informe sobre las opciones existentes para la construcción de la rampa solicitada por los interesados, que permita la eliminación de las barreras arquitectónicas que impiden al padre de la promotora del expediente disfrutar de una igualdad real y efectiva.

Respecto a las quejas de las que dimos cuenta en el Informe anual del pasado año que se encontraba en tramitación, en la queja nº 1408602, se denunciaba ante el Excmo. Ayuntamiento de El Perelló que dos locales comerciales sitos en la comunidad de vecinos en la que residen, estaban siendo destinados a vivienda habitual, a pesar de carecer de las correspondientes cédulas de habitabilidad y de las medidas de seguridad precisas para dicho uso.

Finalizada nuestra investigación, el Ayuntamiento de El Perelló aceptó nuestra recomendación consistente en que se adopten cuantas medidas resulten precisas para realizar las visitas de comprobación a los locales, objeto del presente expediente, que permitan determinar si los mismos son efectivamente destinados a vivienda y, en este caso, si cumplen con todos los requisitos necesarios para ser destinados a dicho uso, de acuerdo con la normativa vigente.

5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución

La asociación autora de la queja nº 1409801 expresaba su desacuerdo con la falta de limpieza de los solares y de las naves sitos en la calle Juan Verdeguer nº 16 al 30 de Valencia, cuyos terrenos colindantes están siendo utilizados como vertedero y depósito de escombros.

Admitida a trámite la queja, el Excmo. Ayuntamiento de Valencia nos informa, entre otras cuestiones, que la policía local:

> (...) ha realizado servicios de vigilancia y se han formulado varias denuncias a personas que se han acercado con vehículos a realizar vertidos (...) se ha solicitado la limpieza del lugar así como de la zona que delimita el vallado colindante que se colocó con motivo del Gran Premio de Fórmula 1 (...) estas naves han sido sometidas a su limpieza y eliminación de restos de enseres así como desalojo de personas que las ocupaban ocasionalmente (...).

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que:

> (...) los terrenos circundantes continúan siendo un auténtico vertedero y una escombrera sin control (adjuntamos nuevas imágenes con fecha 10/12/14) (...) la zona es un foco de insalubridad, con un alto riesgo de accidente y con el agravante de diversos centros escolares en las proximidades, como los de la Avda. de Baleares (IES Baleares; CEIP El GRAU) y en las proximidades de la propia calle Juan Verdeguer (Colegio Público San José de Calasanz, calle de Bello (...) hemos solicitado en innumerables ocasiones la imposición de las correspondientes sanciones a los propietarios de estos solares y terrenos (...) el Ayuntamiento de Valencia tampoco se ha pronunciado todavía sobre nuestra retirada petición de exigir el vallado y mantenimiento de los solares y terrenos que hay en la parte posterior del conjunto de Navers Ership (calle Juan Verdeguer del nº 16 al 30 (...).

El Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación para que continúe adoptando todas las medidas que sean necesarias para evitar los vertidos y mantener la zona en unas adecuadas condiciones higiénico-sanitarias.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1412268, manifestaba que viene denunciando ante el Ayuntamiento de Montserrat desde el año 2012, sin obtener respuesta alguna, el estado de un ribazo frente a su vivienda, que supone un inconveniente y un peligro para el acceso a la misma.

Concluida nuestra investigación, el Ayuntamiento de Montserrat aceptó nuestra recomendación consistente en que, en el ejercicio de sus competencias en materia de infraestructura viaria, proceda a instar al titular de la parcela 86-a del polígono 4 de este municipio a realizar en su finca las obras necesarias para evitar vertidos de agua y arrastre de tierras sobre el "Camí de la Caseta Añón", de titularidad municipal, y caso de que éstos se produzcan, previo el correspondiente procedimiento de ejecución forzosa, exija a éste la reposición del estado originario del mismo.

De otra parte, el autor de la queja nº 1503887, denunciaba que han transcurrido tres meses desde la aceptación de la resolución recaída en la queja nº 1408098 sin que la Concejalía de Atención Urbana haya realizado acción alguna para llevar a cabo la retirada de postes y cableado de la calle Gonzalo Mengual de Alicante.

Tras varios requerimientos, el Ayuntamiento de Alicante no ha remitido ningún informe al respecto. No obstante, sí que contestó posteriormente aceptando nuestra recomendación consistente en que, una vez declarada la caducidad de las licencias de demolición y obra nueva, proceda, con la mayor celeridad posible, a tramitar el correspondiente expediente de ejecución subsidiaria de las obras necesarias para la reposición de la acera y la retirada del poste instalado para la sujeción provisional de cables en la calle Gonzalo Mengual, nº 5.

Por último, el autor de la queja nº 1511537, en nombre propio y en representación de varios vecinos de una comunidad de propietarios de Vila-real, se dirige a esta institución manifestando su disconformidad con la pasividad municipal en cumplir con la orden de limpieza y vallado de los solares de la Avda. Grecia dictada en mayo de 2014. Se encuentran en un lamentable estado de falta de limpieza e insalubridad, generándose, además, molestias por los ladridos de los perros al estar siendo utilizados como un parque canino.

Admitida a trámite la queja, el Excmo. Ayuntamiento de Vila-real nos remite información sobre la apertura de tres expedientes de orden de ejecución con referencias nº 22, 23 y 24 de 2014 y el archivo de los mismos con apoyo en el informe de fecha 18 de agosto de 2015 emitido por el Centro de Salud Pública de Castellón en el que se indica que:

> (...) la zona ha sido inspeccionada por Agente de Control adscrito a este Centro de Salud Pública, sin que de su informe se desprendan especiales condiciones de insalubridad (...).

Con respecto al cumplimiento de la obligación de vallado, en el expediente nº 22/2014, el ingeniero técnico de obras públicas emite un informe con fecha 22 de junio de 2015 en el que se indica que:

> (...) sobre la parcela calificada como zona verde, la propiedad ha presentado en el Jurado de Provincial de Expropiación de Castellón una hoja de aprecio, solicitando por ministerio de la Ley la expropiación de su propiedad, la solución provisional sería la de no mantener la orden de ejecución del vallado, puesto que el Ayuntamiento en el proceso expropiatorio en curso tendría que indemnizar a la propiedad la ejecución del vallado con el consiguiente premio de afección, lo que resulta lesivo para la hacienda municipal (...).

En los expedientes nº 23 y 24 de 2014, el Ingeniero Municipal emite informe con fecha 17 de septiembre de 2015 indicando que:

> (...) el vallado requerido en la actualidad iría en contra del interés público general, al interferir a una infraestructura abierta actualmente, por lo que se sugiera como solución provisional la de no mantener la orden de ejecución del vallado hasta que se resuelva el proceso urbanístico ("propuesta de modificación puntual del área de reparto nº 2 "Avinguda de França").

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja expresa su desacuerdo con la falta de vallado de los solares. Respecto a uno de ellos, dice el Ayuntamiento que "resulta lesivo para la hacienda municipal", sin cuantificar el coste de dicha lesión. Y en cuanto a los otros dos solares, el autor de la queja dice que la modificación puntual del área de reparto nº 2 es una "una mera declaración de intenciones de 5 de noviembre de 2009", indicando que:

> (...) los solares que los particulares están obligados a vallar son solares que a futuro se van a edificar y, sin embargo, el Ayuntamiento no les libera de ese gasto a futuro (...) nada dice el Ayuntamiento sobre los terrenos de propiedad municipal sobre los que existe otro procedimiento administrativo (número 18/2004), del que en fecha 5 de junio de 2014 se nos dio traslado del acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 2 de junio de 2014 (...).

Así las cosas, respecto a las condiciones higiénico-sanitarias de los solares afectados, el Ayuntamiento ha finalizado los procedimientos tramitados apoyándose en el informe favorable emitido el 18 de agosto de 2015 por un agente de control adscrito al Centro de Salud Pública de Castellón. No obstante, el propio Ayuntamiento indica en sus resoluciones de archivo "significar al propietario de la obligación de mantener el solar

en adecuadas condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro". Es decir, que, en todo momento, los propietarios, incluido el Ayuntamiento, deben mantener los solares afectados en adecuadas condiciones de higiene y limpieza.

En efecto, el artículo 15.1.b) del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, Ley de Suelo, impone el deber a los propietarios de:

> Conservarlos en las condiciones legales de seguridad, salubridad, accesibilidad universal, ornato y las demás que exijan las leyes para servir de soporte a dichos usos.

El artículo 180.1 de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje de la Comunitat Valenciana, reconoce la obligación de conservación en estos términos:

> Los propietarios de terrenos, construcciones y edificios deberán mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, realizando los trabajos y obras necesarios para conservar o rehabilitar en ellos las condiciones imprescindibles de habitabilidad, seguridad, funcionalidad o uso efectivo que permitirían obtener la licencia administrativa de ocupación para el destino que les sea propio.

En cuanto a la falta de vallado de los solares, el artículo 19 de la Ordenanza de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Sólidos de Vila-real dispone lo siguiente:

> Todo solar no edificado que linde con la vía pública deberá cerrarse por su propietario que, asimismo, deberá mantenerlo libre de desechos y residuos y en las debidas condiciones de higiene, salubridad, seguridad y ornato público.

Los servicios técnicos del Ayuntamiento de Vila-real justifican la innecesariedad de vallado porque se trata de un solar afectado por un procedimiento expropiatorio y de otros solares que se encuentran dentro del ámbito de un futuro proyecto urbanístico. En este sentido, el artículo 22 de la referida Ordenanza establece lo siguiente:

> 1. Tratándose de fincas afectadas por el planeamiento urbanístico y mediando cesión de sus propietarios para uso público, zonas afectadas como vía pública o utilizados como uso comunitario, el Ayuntamiento, una vez oídos los interesados, podrá hacerse cargo total o parcialmente del mantenimiento de las condiciones objeto de los artículos 19 y 20 precedentes, en tanto no se lleve a termino el trámite expropiatorio.
> 2. En el supuesto contemplado en el apartado 1 anterior, la Alcaldía en ejercicio de sus facultades, resolverá de acuerdo con el interés ciudadano.

Nos encontramos ante un solar que está destinado a zona verde y otros solares que serán afectados por una futura modificación urbanística apoyada actualmente en una mera declaración de intenciones. Esta Institución desconoce los años que pueden transcurrir hasta que los solares afectados se encuentren efectivamente destinados al uso urbanístico previsto por el plan (zona verde y vial público). Pueden ser pocos o muchos. Entretanto, el vallado de los mismos es una obligación impuesta por el artículo 19 de la

Ordenanza que evita también la necesidad de afrontar el coste derivado de limpiar los solares con mucha más frecuencia.

Asimismo, como indica el autor de la queja, la obligación de vallar los solares quedaría vacía de contenido si se atiende a su finalidad urbanística, ya que, por propia definición, todos los solares tienen un uso o destino urbanístico cuya efectiva implantación es más o menos próxima en el tiempo.

Por otra parte, no se cumple el plan general de ordenación urbana cuando unos solares no se destinan al uso urbanístico previsto por el mismo, sino que son utilizados por la vía de hecho para un uso no autorizado expresamente por el propio planeamiento urbanístico, como sucede en este caso, en el que los solares son utilizados como un "parque canino".

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 para que, respecto a sus solares, los mantenga vallados y en perfectas condiciones de limpieza y salubridad, y en cuanto a los restantes solares, adopte las medidas necesarias para que se mantengan en idénticas condiciones de higiene y limpieza, y respecto a su vallado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 19 y 22 de la Ordenanza de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Sólidos de Vila-real, resuelva de acuerdo con el interés ciudadano.

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

El autor de la queja nº 1400826 relataba que, desde el mes de abril de 2012, había presentado cinco escritos ante el Ayuntamiento de El Campello en relación con el incumplimiento de la condición de demolición que se encontraba en el clausulado de la licencia de obras concedida a la propietaria de la finca colindante a la suya. En el mismo sentido, nos indicaba que, en dichos escritos, se denunciaba que la citada licencia había sido incumplida, al exceder las obras que se vienen realizando de las que habían sido efectivamente autorizadas.

Finalizada nuestra investigación, el Ayuntamiento de El Campello aceptó nuestra recomendación para que, a la vista de las reiteradas denuncias formuladas por el promotor del expediente, se impulsen las medidas de investigación que resulten pertinentes para acreditar la realidad de las mismas y, en su caso, que se adopten los acuerdos precisos para restaurar la legalidad urbanística que pudiera estar siendo conculcada.

De otro lado, el autor de la queja nº 1408729, nos comunica que el Ayuntamiento de Guardamar del Segura le indica:

> que se está ejerciendo la actividad de Centro Ecuestre en Finca Las Palmeras sin contar con la preceptiva autorización, le informo que deberá tramitar la preceptiva Declaración de Interés Comunitario como paso previo a la licencia ambiental. Asímismo, le informo que hasta la obtención de la citada autorización y licencia no podrá ejercerse la actividad.

El autor de la queja considera que dicho centro cuestre dispone de las correspondientes licencias para las actividades que viene desarrollando en Finca Las Palmeras, y así lo ha hecho saber al Ayuntamiento, y que ignora las razones por las que se ha dirigido a él en tales términos, que tienen connotaciones de amenaza respecto al ejercicio de la actividad que viene desarrollando.

Se plantea aquí la situación administrativa del club ecuestre del interesado, que el Ayuntamiento de Guardamar pretende someter a Declaración de Interés Comunitario y a licencia ambiental, en aplicación de la Ley 5/2014, de 25 de Julio de la Generalitat, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje, de la Comunitat Valenciana, y de la Ley 6/2014. de 25 de Julio, de la Generalitat, de Prevención, Calidad y Control Ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana.

Refiriéndonos en primer lugar a la exigencia, por parte del Ayuntamiento de Guardamar del Segura, de una Declaración de Interés Comunitario para el club ecuestre, y a la vista de lo dispuesto en los art. 196 y ss. de la Ley 5/2014, de 25 de Julio de la Generalitat, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje, la citada Declaración está prevista para nuevos aprovechamientos o implantación de actividades en el suelo no urbanizable, e incluso para la ampliación o modificación sustancial de las mismas, sin que en ningún caso se prevea este procedimiento para los aprovechamientos y actividades ya implantadas de acuerdo con la legislación vigente en su momento.

En el caso de la queja que nos ocupa, queda acreditado que el Ayuntamiento de Guardamar del Segura concedió, mediante acuerdo de la Comisión de Gobierno de fecha 17/10/1986, dos licencias de obras: una para obras de bajo comercial (restaurante) y elevación de almacén, y otra para Club Ecuestre, previa autorización de la Comisión Provincial de Urbanismo. Posteriormente, con fecha 17/7/1989, la Comisión de Gobierno del Ayuntamiento de Guardamar del Segura concede licencia de obras de caballerizas y almacén, previo informe favorable de la Comisión Informativa de Urbanismo de la Conselleria de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes, que literalmente, dispone:

> La Comisión Informativa de Urbanismo, en sesión celebrada el día 9 de Mayo de 1989, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 43.3 de la Ley del Suelo y 44.2 del Reglamento de Gestión Urbanística, y dado que, sometido el expediente a información pública tras su autorización previa, no se han formulado alegaciones, acordó conceder la autorización definitiva a la solicitud contenida en el expediente de referencia, en los términos previstos en los artículos 85 y 86 de la Ley del Suelo, por considerar justificada su utilidad pública o interés social, así como la necesidad de su emplazamiento en el medio rural.

Así, resulta que estas instalaciones en suelo no urbanizable se sometieron al régimen de autorizaciones previsto en el Real Decreto 1346/1976 de 9 de Abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre Régimen del Suelo y Ordenación Urbana, y del Real Decreto 3288/1978, de 25 de Agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Gestión Urbanística, régimen de autorizaciones posteriormente modificado por varias normas, pero que, en virtud de los principios de irretroactividad y de seguridad jurídica, recogidos en el artículo 9.3 de la Constitución, no pueden ser aplicados a las situaciones legalmente existentes con anterioridad.

Desde la implantación de la figura de la Declaración de Interés Comunitario en la Ley 4/1992 de 5 de Junio de la Generalitat, del Suelo No Urbanizable, ninguna de las normas prevé en su texto legal, ni en las disposiciones transitorias, el sometimiento a esta figura de intervención de la Administración de las actuaciones autorizadas con anterioridad, por lo que, en tanto no se produzca alguna modificación en los usos del suelo, la autorización otorgada en su día es plenamente vigente, y no es exigible la Declaración de Interés Comunitario.

Respecto a la exigencia de licencia ambiental, figura que sustituye a la licencia de apertura, ésta, (a diferencia de la licencia urbanística, que es una autorización de operación, que se agota en el momento de su otorgamiento), es una autorización de funcionamiento.

Así, en este caso, la Administración local, en el ejercicio de sus competencias, puede exigir al titular de la actividad el cumplimiento de las condiciones establecidas legalmente para el desarrollo de la actividad, a pesar de que, en su momento, esta misma Administración considerase, de forma errónea a nuestro entender, que el ejercicio de la actividad no requería ningún tipo de licencia de apertura o funcionamiento, pues en ningún caso la licencia de apertura exigía que la actividad de que se tratara tuviera fines lucrativos.

Así, la Administración debería proceder a girar visita de inspección, a fin de comprobar la actividad que se ejerce, y si ésta se puede entender englobada en alguno de los epígrafes del Anexo II de la Ley 6/2014, de 25 de Julio, de la Generalitat, de Prevención, Calidad y Control Ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana, que establece las actividades sometidas a licencia ambiental, o si, en el caso que nos ocupa, bastaría para legalizar la actividad con la declaración responsable ambiental o la comunicación de actividades inocuas. En cualquiera de los casos, la notificación al interesado de la exigencia de una u otra figura de intervención administrativa, y el correspondiente decreto de cierre de la actividad, debe incluír en todo caso el otorgamiento de un plazo de audiencia.

Finalmente, el Ayuntamiento de Guardamar del Segura aceptó parcialmente nuestras recomendaciones:

1-. Entender que la autorización otorgada en su día al promotor de la queja por el Ayuntamiento de Guardamar, previo informe favorable de la Comisión Territorial de Urbanismo de Alicante, es plenamente vigente, y no sería acorde con los principios de irretroactividad, seguridad jurídica y confianza legítima exigir la tramitación de una Declaración de Interés Comunitario.

2-. Girar visita de inspección a fin de comprobar la naturaleza de la actividad que efectivamente se ejerce por el promotor de la queja, y previos los informes y consultas que se consideren oportunos, determinar a cuál de las figuras previstas en la Ley 6/2014, de 25 de Julio, de la Generalitat, de Prevención, Calidad y Control Ambiental de actividades en la Comunitat Valenciana debe someterse la misma, de acuerdo con lo previsto en los Anexos II y III de la misma.

3-. Recordar al Ayuntamiento de Guardamar del Segura que, en las notificaciones realizadas al interesado acerca de la exigencia de licencia o de cualquier otra figura

prevista, y previo al decreto de cierre de la actividad, deberá otorgarle un plazo de audiencia, en la forma prevista en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y demás disposiciones de aplicación.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1410130, se dirige nuevamente a esta institución indicando que ya se tramitó la queja nº 1309905 frente al Ayuntamiento de Castellón de la Plana, que tuvo por objeto los retrasos habidos en la tramitación del expediente de infracción urbanística.

En el marco de dicho expediente, y tras su tramitación, esta institución consideró oportuno recomendar a dicho Ayuntamiento, en fecha 22 de julio de 2013, que:

> (...) de conformidad con los deberes legales que se derivan de la LUV y del ROGTU 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 la promotora 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, así como la caducidad de los procedimientos incoados, habida cuenta de que el incumplimiento de ese deber es título de imputación de responsabilidad a las autoridades o funcionarios que permanezcan inactivos (...).

La aceptación de dicha recomendación determinó el cierre del expediente de queja en fecha 9 de agosto de 2013.

No obstante lo anterior, la interesada dirigió nuevo escrito a esta institución por el que nos comunicaba que, a pesar de que con posterioridad y en fecha 5 de diciembre de 2013, se dictara una orden de restauración de la legalidad urbanística en relación con la obras ilegales que constituyeron el objeto de aquel expediente, la misma no había sido ejecutada, a pesar del tiempo trascurrido y de las gestiones realizadas al efecto, entre las que destaca la presentación por su parte de una instancia, de fecha 18 de febrero de 2014, destinada a instar dicho cumplimiento.

Finalizada nuestra investigación, el Ayuntamiento de Castellón de la Plana aceptó nuestra recomendación consistente en que, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la primera denuncia presentada, se impulse la tramitación del expediente para restablecer la legalidad urbanística conculcada, evitando que prescriba la acción para demoler las obras ilegalizables y que se proceda a la resolución del recurso de reposición pendiente, permitiendo con ello la continuación en la tramitación del expediente de referencia.

De otro lado, la autora de la queja nº 1412264, nos detalla que, habiendo denunciado la ejecución de unas obras sin licencia y habiéndose incoado por el Ayuntamiento de Mutxamel el expediente sancionador y de restauración de la legalidad urbanística nº 2010/38, el mismo se encuentra paralizado desde el mes de abril.

Instruido el correspondiente procedimiento, hay que tener en cuenta que el expediente de disciplina urbanística objeto de la presente queja fue incoado en el año 2010 y que en el procedimiento de restauración de la legalidad urbanística incoado a resultas de la

misma, se dictó en el año 2013 una resolución ordenando restauración de la legalidad urbanística conculcada. En total, han transcurrido pues más de cuatro años desde la fecha de inicio de las actuaciones por parte de la promotora del expediente frente a las obras objeto de la presente queja y más de un año desde que se dictará la orden de restauración de la legalidad urbanística conculcada.

En este mismo sentido, es preciso destacar que la primera multa coercitiva impuesta, de acuerdo con la normativa vigente, lo fue en el mes de marzo de 2014, habiendo transcurrido en estos momentos casi un año, sin que a pesar de ello se haya dado cumplimiento por los infractores a la resolución dictada.

El Ayuntamiento de Mutxamel aceptó nuestra recomendación consistente en que, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la última actuación efectuada en el expediente de referencia, se impulse la tramitación del mismo para restablecer la legalidad urbanística conculcada, evitando que prescriba la acción para demoler las obras ilegalizables.

Por otra parte, la autora de la queja nº 1501639, denunciaba el retraso que viene produciéndose a la hora de llevar a efecto la orden de demolición dictada en el seno de un expediente de restauración de la legalidad urbanística tramitado por el Ayuntamiento de Elche. Según señalaba la interesada, a pesar de haberse dictado en el año 2010, en el marco de dicho expediente, la referida orden de demolición y haber transcurrido cuatro años desde entonces, la misma no había sido ejecutada, sin que se hubieran adoptado ulteriores decisiones en el seno del expediente.

Durante la investigación de estos hechos, se pudo comprobar que han transcurrido más de cinco años desde la fecha de inicio de las actuaciones por parte de la promotora del expediente frente a las obras objeto de la presente queja y más de un cuatro años desde que se presentó el recurso de reposición por el autor de las obras y el mismo fue resuelto.

Debido a la interposición de un recurso contencioso-administrativo sobre estos mismos hechos, suspendimos las actuaciones una vez emitida nuestra recomendación para que, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde el inicio del expediente de restauración de la legalidad urbanística de referencia, se impulsara la tramitación del mismo para restablecer la legalidad urbanística conculcada, evitando que prescribiera la acción para demoler las obras ilegalizables.

Por último, la autora de la queja nº 1509924 vuelve a dirigirse a esta institución manifestando que el Ayuntamiento de Finestrat y la anterior Conselleria de Presidencia, Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua de la Generalitat Valenciana no están cumpliendo la Recomendación emitida por esta Institución con fecha 24 de noviembre de 2014 en el anterior expediente de queja nº 1408767, a saber:

> (...) RECOMENDAR a la Conselleria Presidencia, Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua de la Generalitat Valenciana y al Excmo. Ayuntamiento de Finestrat, que, de forma coordinada y dentro de su respectivo ámbito competencial, adopten todas las medidas previstas legalmente para eliminar las molestias que injustamente está soportado la autora de la queja y su familia, evitando el cumplimiento del informe favorable de la Conselleria de fecha 27 de septiembre de 2012, alejando a los

> caballos para respetar la distancia mínima a la vivienda más próxima, cumpliendo con las órdenes de ejecución dictadas para garantizar unas adecuadas condiciones higiénico-sanitarias y demoliendo las obras que sean ilegalizables.

En este caso, nos encontramos ante el ejercicio de una actividad ganadera en unas obras ilegales que deben demolerse y que siguen generando graves molestias a la autora de la queja y su familia, por lo que tanto el Ayuntamiento como la Conselleria deben impedir que esta injusta situación continúe.

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 dirigida al Ayuntamiento de Finestrat y a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural para que, de forma coordinada y dentro de su respectivo ámbito competencial, sigan adoptando con rapidez y determinación todas las medidas legales a su alcance para impedir que esta injusta situación siga produciéndose y generando graves molestias a la autora de la queja y su familia.

Respecto a las quejas de las que dimos cuenta en el Informe anual del pasado año que se encontraba en tramitación, en la queja nº 1408052, se denunciaba que el Ayuntamiento de El Campello todavía no ha iniciado el expediente para la declaración de caducidad de la licencia, ni tampoco los expedientes para restaurar la legalidad urbanística y sancionador, tal y como indicó el Jefe del Servicio de Disciplina Urbanística en su informe de fecha 25 de julio de 2013.

Finalmente, el Ayuntamiento de El Campello aceptó nuestra recomendación consistente en que, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la primera denuncia presentada el 3 de febrero de 2011, se impulse la tramitación del expediente para restablecer la legalidad urbanística conculcada evitando que prescriba la acción para demoler las obras ilegalizables; se ordene el inmediato derribo de las obras que invaden el dominio público; se adopten medidas respecto del estado de ruina del muro de la calle Oviedo y se disponga la urbanización de dicho vial.

b) VIVIENDA

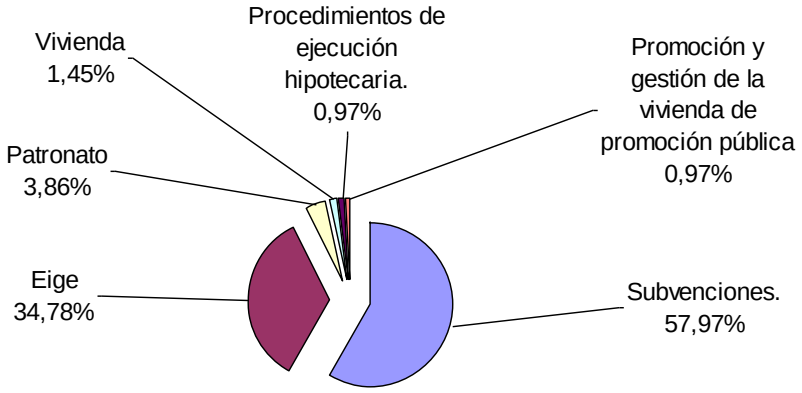
1. Introducción

En materia de vivienda los ciudadanos plantearon ante esta institución a lo largo del año 2015 un total de 207 quejas, frente a las 307 presentadas en 2014, 1.101 en 2013 y 556 en 2012.

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
Subvenciones.	120
Eige	72
Patronato	8
Vivienda	3
Procedimientos de ejecución hipotecaria.	2
Promoción y gestión de la vivienda de promoción pública	2
Total área de vivienda	**207**



3. Escasez de viviendas de protección pública

Como en ejercicios anteriores, las dificultades que los colectivos más vulnerables padecen para ver satisfecho su derecho de acceso a una vivienda digna, continua siendo uno de los principales problemas que la ciudadanía valenciana plantea al Síndic de Greuges en materia de vivienda. Tal y como venimos constatando en nuestros últimos Informes anuales, uno de los principales efectos que ha provocado la crisis económica que venimos padeciendo, ha sido la de aumentar el número de ciudadanos y ciudadanas que se dirigen a las Administraciones públicas con competencias en la materia, solicitando la concesión de una vivienda pública. La incapacidad del parque público de vivienda pública para hacer frente a este aumento de la demanda y, con ello, las demoras en la concesión o la imposibilidad de la Administración de satisfacer las solicitudes, ha vuelto a constituir el objeto de los expedientes de queja tramitados por el Síndic de Greuges durante el ejercicio de 2015.

Así las cosas, la promotora del expediente de queja nº 1503354 nos indicaba que desde el año 2007 venía solicitando a la Generalitat la concesión de una vivienda de promoción pública, siendo su última solicitud de fecha 24 de julio de 2014. Del mismo modo, nos indicaba que también había solicitado en varias ocasiones ocupar la vivienda de promoción pública que hasta hace cuatro años habían ocupado su madre y su hermano, ya fallecidos, sin haber obtenido respuesta.

Por su parte, en el expediente de queja nº 1412250 su titular se dirigió al Síndic de Greuges manifestando que, con fecha 27 de febrero de 2014, presentó solicitud de inscripción en el Registro de demandantes de vivienda protegida de la Comunitat Valenciana, aportando en el mismo acto toda la documentación requerida para que, tras los trámites reglamentariamente establecidos, se procediera a la concesión de la misma respetando la antigüedad y el grado de urgencia de cada solicitante; el ciudadano nos indicaba que hasta la fecha de presentar su escrito de queja no había obtenido ninguna contestación ni se le había facilitado su número de expediente, por lo que con fecha 26 de septiembre de 2014 presentó reclamación ante la Conselleria, sin que hasta el momento de acudir a esta Institución hubiera obtenido respuesta ni a la solicitud inicial, ni a la reclamación planteada.

Finalmente, en esta exposición ejemplificativa de los expedientes de queja que las ciudadanas y ciudadanos nos han planteado en relación con los problemas que genera la demora en la concesión de la vivienda pública solicitada, en el expediente nº 1508622 una interesada nos manifestaba que, con fecha 12 de enero de 2015, formuló una solicitud de vivienda, no habiendo recibido ninguna contestación al respecto, a pesar de que en Alzira (municipio en el cual había solicitado la concesión de la vivienda pública) existían viviendas vacías del Instituto Valenciano de la Vivienda, y a pesar de su situación de extrema necesidad, teniendo 3 hijos a su cargo y percibiendo subsidio de 426 € mensuales.

En estos expedientes, y en aquellos que presentaban un objeto idéntico, la Conselleria con competencias en la materia nos informó, por medio de la Entidad de Infraestructuras (EIGE), que la citada entidad se encontraba haciendo todo lo posible por la recuperación y puesta a disposición de viviendas de promoción pública, para atender las solicitudes presentadas en el Registro de Demandantes de vivienda de Promoción Pública.

La Administración nos indicaba que, sin embargo, la demanda superaba la disponibilidad de vivienda en el municipio y que ello implicaba que las solicitudes debieran ser baremadas y evaluadas para establecer un orden de prioridad para el acceso a las viviendas disponibles en cada momento.

Frente a este tipo de reclamaciones, la Conselleria nos comunicaba asimismo que todas las Administraciones implicadas estaban incrementando los esfuerzos para, con la mayor celeridad posible, dar una solución a la problemática social y atender al mayor número posible de solicitudes de vivienda, teniendo en cuenta las circunstancias personales, familiares y económicas de los solicitantes, intentando en todo momento dar cumplimiento al art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Finalmente, en estos expedientes la Administración nos informaba que en estos casos, aunque la puntuación de los solicitantes en relación con el resto de demandantes no posibilitaba la adjudicación de vivienda de promoción pública en este momento, y su posición en la lista baremada, teniendo en cuenta la disponibilidad de vivienda de promoción pública en el municipio no hacía posible garantizar el acceso a una vivienda en un plazo acotado, su caso se sometería a la consideración de la Comisión Mixta, no obstante también sería aconsejable barajar otras alternativas complementarias de acceso a vivienda.

En estos expedientes de queja, así como en aquellos otros que versaban sobre esta misma cuestión, esta Institución manifestó en sus recomendaciones que era 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. No obstante, también era preciso destacar el tiempo que los promotores de los expedientes llevaban esperando la adjudicación de una vivienda de protección pública que, sin embargo, nunca llega.

En este sentido, no pudimos sino seguir recordando que el art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana dispone que:

> la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en la que estén justificadas las ayudas.

En virtud de todo cuanto antecede, en estos expedientes de queja estimamos oportuno recomendar a la Consellería con competencias en materia de vivienda en cada momento (y específicamente, a la Entidad de Infraestructuras EIGE) que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo que había transcurrido desde la primera solicitud formulada por los interesados, se adjudicase cuanto antes a los autores de la queja una vivienda de protección pública.

La aceptación de la recomendaciones emitidas en los expedientes de queja tramitados por esta cuestión, determinó el cierre de los expediente de queja.

Dentro del ámbito de los expedientes de queja que tuvieron por objeto la reclamación que las ciudadanas efectuaban por la demora en la concesión de una vivienda pública, estimamos preciso destacar de manera especial aquellos casos en los que la interesada nos exponía que la demanda de vivienda pública que realizaban, venía motivada por ser o haber sido víctima de conductas de violencia de género.

Así, por ejemplo, la promotora del expediente de queja nº 1511071 nos manifestaba que hacía ocho años solicitó una vivienda de promoción pública en el EIGE, teniendo la renovación de la solicitud al día, y siendo víctima de violencia de género, sin que ni el EIGE ni los servicios sociales le hubieran ayudado a solucionar su problema de falta de vivienda.

En el mismo sentido, la titular del expediente nº 1502079 nos indicaba que había solicitado, como víctima de violencia de género, una vivienda de protección pública en régimen de arrendamiento, sin haber obtenido ningún resultado satisfactorio hasta el momento de dirigirse al Síndic de Greuges.

En dichos expedientes de queja, recordamos a la Administración que, junto a los fundamentos alegados en los restantes expedientes de queja que tenían por objeto la concesión de una vivienda pública, en el caso de las demandantes que exponían la situación de vícitma de violencia de género que padecían, era preciso adicionalmente tener en cuenta la especial necesidad de protección y atención que presentan y, en este sentido, lo prevenido en la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia de la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana, que dispone en su artículo 57.1.:

> Las mujeres que sean víctimas de la violencia establecida en el artículo 17 de esta ley y que carezcan de vivienda, gozarán del derecho de acceso preferente a una vivienda de promoción pública o cualquier otra vivienda que posibilite las condiciones de acceso en la modalidad de compra o arrendamiento o cesión por cualquier título en los términos que se establezcan reglamentariamente.

En estos expedientes de queja, teniendo en cuenta la situación de extrema gravedad en la que se encontraban las autoras de las quejas y sus familias, esta institución consideró que se debían extremar los esfuerzos para lograr la adjudicación de una vivienda de protección pública lo antes posible.

En este sentido, en las resoluciones emitidas se recordó asimismo que el artículo 28 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Violencia de Género dispone lo siguiente:

> Las mujeres víctimas de violencia de género serán consideradas colectivos prioritarios en el acceso a viviendas protegidas.

Por su parte, el artículo 38 de la Ley valenciana 9/2003, de 2 de abril, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, advierte que:

> Las mujeres víctimas de malos tratos que hayan tenido que abandonar su domicilio, tendrán acceso preferente a las viviendas sociales o, en su caso, tendrán preferencia en la percepción de una prestación económica específica

> para el alquiler de una vivienda, cuando no dispongan de recursos propios suficientes.

En virtud de todo cuanto antecede, en los expedientes tramitados en aquellas situaciones en la que se apreciaba la presencia de una dinámica propia de la violencia de género, estimamos oportuno recomendar a la Consellería con competencias en la materia (y de forma específica, a la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat –EIGE-) que adoptase las medidas necesarias para solucionar lo antes posible el grave problema de falta de vivienda de las autoras de la queja, víctimas de violencia de género.

En el ámbito de los expedientes de queja centrados en la demora existente en la concesión de viviendas públicas a las personas solicitantes de las mismas, debemos destacar igualmente la demora que los ciudadanos y ciudadanas nos han indicado que se venía produciendo en la tramitación de las peticiones de inclusión en los programas extraordinarios de alquiler social.

En este sentido, la promotora del expediente de queja nº 1507239 se dirigió a esta institución manifestando que, mediante escrito presentado con fecha 18 de julio de 2014, solicitó la inscripción en el programa extraordinario de alquiler de interés social, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento. Nos indicaba que:

> en la actualidad estoy de baja médica temporal por enfermedad. Mis ingresos se han visto reducidos. Tengo dos hijos de 23 y 24 años y una sobrina de 26 años a mi cargo y todos desempleados. Mi situación económica es muy precaria y no puedo cubrir los gastos de alquiler y manutención sin el apoyo de los servicios sociales.

Del mismo modo, la promotora del expediente de queja nº 1507725 nos relataba que había solicitado su inclusión en el programa extraordinario de alquiler de interés social, interesando la adjudicación de una vivienda en régimen de alquiler, sin haber obtenido ninguna respuesta hasta el momento, indicándonos que su situación es desesperada "pues actualmente tenemos un bebe de 3 meses y estamos prácticamente en la calle".

Finalmente, en esta exposición ejemplificativa de los numerosos expedientes de queja tramitados por este motivo, la promotora del expediente de queja nº 1510651 nos indicaba que el 26 de febrero de 2015 presentó solicitud de alquiler social y que, ante la falta de respuesta, el 17 de marzo de 2015 presentó queja ante el PROP, volviendo a presentar otra el 15 de abril de 2015, encontrándose en una situación muy vulnerable, al ser madre de 3 hijas menores, desempleada y sin cobrar prestación.

Puestos a resolver estos expedientes de queja, no pudimos sino seguir recordando que el art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana dispone que:

> la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres

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

En virtud de todo cuanto antecede, en estos expedientes de queja estimamos oportuno recomendar a la Consellería con competencias en materia de vivienda en cada momento (y, específicamente, a la Entidad de Infraestructuras EIGE) que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo que había transcurrido desde la primera solicitud formulada por los interesados, se adjudicase cuanto antes a los autores de la queja una vivienda de protección pública.

La aceptación de las recomendaciones emitidas en los expedientes de queja que versaron sobre estas cuestiones, determinó el cierre de los mismos.

Como en ejercicios anteriores, junto a los expedientes de queja que tuvieron por objeto las dificultades que las personas pertenecientes a los colectivos sociales más vulnerables encuentran para acceder a una vivienda digna, también hemos tenido la oportunidad de tramitar las reclamaciones de aquellos ciudadanos que, habiendo accedido ya a una vivienda pública, nos planteaban la demora que venía produciéndose a la hora de que la Administración atendiese su solicitud de cambio de la vivienda que les había sido inicialmente adjudicada.

En este sentido, la promotora del expediente de queja nº 1508457 se dirigió a esta Institución manifestando que la entidad EIGE le había adjudicado una vivienda, pero en un cuarto piso sin ascensor. Debido a su elevado grado de discapacidad (65%), nos exponía que no podía salir de la misma. Por ello, había solicitado un cambio de vivienda, sin haber obtenido ningún resultado satisfactorio hasta el momento.

Estos hechos ya habían sido objeto del anterior expediente de queja nº 1406595, en el que la Conselleria se comprometió a hacer todo lo posible para adjudicarle una vivienda accesible para la autora de la queja

Admitida de nuevo a trámite la queja, la Conselleria de Viviendas, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, a través de la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE), nos indicó que:

> (...) la entidad EIGE continúa dando prioridad a los cambios de vivienda cuando se trata de problemas de movilidad. El expediente de solicitud de cambio de vivienda está pendiente de la disponibilidad de una vivienda adecuada a las necesidades y circunstancias de la autora de la queja, dado que la entidad EIGE, en este momento, sigue sin disponer de viviendas de promoción pública adaptadas en el municipio de Sagunto (...).

Así las cosas, en la resolución emitida destacamos que, aunque esta institución es consciente de las dificultades de acceder al cambio de vivienda debido a la inexistencia de viviendas adaptadas en el municipio de Sagunto, no obstante, la autora de la queja seguía sin poder salir de su casa debido al elevado grado de discapacidad que padecía (65%).

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Consellería de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio (Entidad de

Infraestructuras de la Generalitat) que siguiese extremando sus esfuerzos para adjudicar a la autora de la queja una vivienda accesible y adaptada a su elevado grado de discapacidad que le permita salir de casa.

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

Asimismo, a lo largo del año 2015 hemos tramitado expedientes de queja que tuvieron por objeto la necesidad planteada por los interesados, de que las Administraciones efectuaran las actuaciones precisas para lograr el realojo de los ciudadanos en los casos en los que, por situaciones de ruina, se hubiera acordado el abandono de las viviendas adjudicadas.

En este sentido, los promotores del expediente de queja nº 1508671 se dirigieron a esta institución manifestando que otros vecinos afectados habían sido reubicados en otras viviendas y que a ellos se les había ofrecido la posibilidad de pagar un alquiler de 275,45 euros, al que no podían hacer frente.

Con el objeto de contrastar estos hechos, solicitamos un informe al Excmo. Ayuntamiento de Alicante, quien, a través del Patronato Municipal de la Vivienda, nos indicó que:

> (...) se les comunica formalmente que han sido adjudicatarios de una vivienda ubicada en el Casco Antiguo de la ciudad, con multitud de servicios alrededor, muy cercana al centro de salud y con ascensor (...) los autores de la queja nos indican que el precio de la vivienda es elevado y la zona no les interesa por estar muy lejos del barrio donde residen. Posteriormente, nos surge la posibilidad por renuncia de otro inquilino de ofrecerle otra vivienda de mayor tamaño y más económica, alrededor de unos 190 euros mensuales, ubicada en la zona de San Blas, con ascensor y también muy próxima del centro de salud (...) nos transmiten que la vivienda sigue teniendo un precio muy elevado y que la zona donde se ubica la misma está lejos de su zona de preferencia (...) por renuncia del titular, conseguimos ofrecerles otra vivienda, la cual en principio parece que cumple con todas sus exigencias, ya que la vivienda se ubica en Juan XXIII, mucho más cerca de la zona donde residen, el precio de la misma es de alrededor de 100 euros mensuales y además, es una planta baja. Ante esta propuesta, los autores de la queja deciden de nuevo rechazarla, por lo que, el 27 de marzo de 2015 formalizan la renuncia a las propuestas de arrendamiento de vivienda, aceptando quedar fuera del Plan de Realojo (...).

En la fase de alegaciones al informe municipal, los autores de la queja manifestaron que:

> (...) nuestra familia la integramos 5 personas, recibiendo solo los ingresos de una pensión de 780 euros mensuales con unos gastos aproximados de 680 euros (...) uno de los autores de la queja padece una enfermedad que le limita la movilidad (...).

Esta Institución era plenamente consciente del escaso parque de viviendas del Patronato Municipal de Alicante, así como de la dificultad de encontrar soluciones satisfactorias para todas las personas realojadas, no obstante, estimamos oportuno

recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Alicante que extremase sus esfuerzos para encontrar la solución que mejor se adapte a las particulares circunstancias económicas y familiares de los autores de la queja.

La no aceptación por parte del Ayuntamiento de Alicante de la recomendación emitida, determinó el cierre del expediente de queja.

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

Como en años anteriores, la demora en el abono efectivo de las cantidades reconocidas a los ciudadanos para facilitar el acceso a la vivienda de los mismos, en el marco del Plan Estatal de Vivienda, ha centrado gran parte de las reclamaciones que las ciudadanas valencianas y los ciudadanos valencianos han planteado al Síndic de Greuges en materia de vivienda.

Según señalamos en los expedientes de queja tramitados por esta cuestión, así como en los informes anuales presentados a Les Corts en las últimas anualidades, los impagos de las ayudas reconocidas a la ciudadanía en materia de vivienda presenta una especial relevancia, al provocar una disminución de los recursos económicos que los ciudadanos y ciudadanas disponen para hacer efectivo el derecho constitucional y estatutario de acceso a una vivienda digna y, sobre todo, al privarles de una parte sustancial de las cantidades con las que contaban, en el momento de adquirir la vivienda, para hacer frente a los gastos y que, en muchos casos, fue uno de los motivos determinantes de que los mismos se decidieran finalmente por la opción de la compra.

Lógicamente, esta falta de abono de las ayudas con las que contaban los ciudadanos, en una situación de crisis económica como la actual, donde han aumentado las dificultades financieras, ha provocado que la delicada posición en la que se han visto inmersas las economías particulares, se haya visto aumentada exponencialmente, provocando casos dramáticos y conduciendo en ocasiones a supuestos de desahucio de la vivienda, por la imposibilidad de asumir el pago de las hipotecas concertadas.

En relación con esta problemática, que en lo sustancial, no ha variado de un ejercicio a otro, no podemos sino reiterar la exposición que realizabamos al efecto en el anterior Informe anual presentado a Les Corts.

Como señalamos entonces, aunque el fondo de las reclamaciones giraba en torno a la reclamación de pago que se acaba de relatar, un análisis más particularizado de los numerosos expedientes de queja tramitados permite apreciar que los mismos, a efectos expositivos, pueden ser clasificados en dos grandes grupos, según cuál fuese el concreto estado de tramitación en el que se encontrase el expediente de referencia.

De esta forma, en un primer grupo de expedientes, los ciudadanos se dirigían a esta Institución reclamando que la Administración les reconociera la concesión de la ayuda solicitada. Se trataba, así, de supuestos en los que los solicitantes de las ayudas habían recibido una comunicación de la Administración informándoles de que reunían los requisitos para acceder a las ayudas solicitadas, pero se les informaba de que se

procedería a dictar resolución de concesión de la ayuda en el momento en que existiera crédito presupuestario que dé cobertura a la misma.

En estos supuestos, la Conselleria con competencias en la materia nos informaba que:

> que por lo que respecta al abono de la subvención le manifiesto que en el acuerdo suscrito, el 28 de julio de 2015, entre la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio y la Plataforma de Afectados por los Impagos de Ayudas a la Vivienda, en su apartado III se ha acordado:
>
> "Las resoluciones de reconocimiento de requisitos (modelos 501 y similares) serán objeto de tramitación, contabilización y pago una vez se haya cumplido lo previsto en el calencario del apartado I, previéndose un término de cuatro meses para su pago."
>
> Dado que el apartado I mencionado establece como fecha final de pago, de las resoluciones de concesión de ayudas, el mes de julio de 2016, de conformidad con lo anteriormente dispuesto el pago de las resoluciones como las que nos ocupan se ha previsto que se producirá en un término de cuatro meses desde dicho mes.

Junto a estos expedientes, el segundo gran motivo de reclamaciones en materia de aplicación de los planes de vivienda vino constituido por aquellos casos en los cuales la ayuda a la vivienda, habiendo sido previamente reconocida, no había sido aún abonada a los interesados por la Conselleria con competencias en la materia, a pesar del dilatado periodo de tiempo que había transcurrido desde la fecha de la resolución de concesión de la misma.

Requerida la información, la Administración nos ha señalado que:

"en contestación a la queja formulada se informa que por lo que respecta al abono de la subvención le manifiesto que en el acuerdo suscrito, el 28 de junio de 2015, entre la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio y la Plataforma de Afectados por los Impagos de Ayudas a la Vivienda se ha establecido el siguiente calendario de pagos:

Periodo de pago	Importe	Ejercicio concesión ayuda/ Periodo liquidado
1o Trim. (Nov. 2015 - Enero 2016)	30 millones €	2008, 2009, 2010 y 10% de 2011
2o Trim. (Feb. 2016 - Abril 2016)	30 millones €	65% de 2011
3o Trim. (Mayo 2016 - Julio 2016)	33,50 millones €	25% de 2011, 2012 y 2013".

A la vista de esta información, y en todos estos expedientes de queja, esta institución ha vuelto a insistir en el hecho de que, si bien 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, no es posible obviar que el art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana dispone que:

> la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente a favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en la que estén justificadas las ayudas.

En virtud de todo cuanto antecede, en los numerosos expedientes de queja tramitados por esta problemática, se ha vuelto a recomendar a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, adoptase las medidas oportunas para impulsar la tramitación del expediente del concreto promotor de la queja en relación con la ayuda solicitada y, en su momento, proceder al abono de dicha ayuda.

La aceptación de las recomendaciones emitidas en los expedientes de queja motivados por esta problemática, determinó el cierre de los mismos.

En el Informe Anual correspondiente a 2014, dimos cuenta de la presentación de un escrito por unos ciudadanos, así como de su admisión a trámite, generador del expediente de queja referenciado con el nº 1410662, relativo a la situación creada en el ámbito de las ayudas de subsidiación de la cuota de los préstamos hipotecarios en el caso de viviendas VPO, como consecuencia de las previsiones del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

En su escrito inicial de queja, los promotores del expediente sustancialmente manifestaban que el pasado 18 de agosto de 2014 el Ministerio de Fomento emitió unos nuevos criterios interpretativos del artículo 35 del RDL 20/2012, aceptando con ello las recomendaciones que, en este sentido, le había formulado la Defensora del Pueblo; criterios interpretativos que el Síndic de Greuges había recomendado que fueran adoptados por la Conselleria competente, por medio de la resolución de fecha 17 de marzo de 2014 (Expediente de queja nº 1318696).

Los promotores del expediente de queja exponían en su escrito que, a pesar del tiempo transcurrido desde la emisión de estos nuevos criterios interpretativos, por parte de la Conselleria no se habían adoptado las medidas precisas para llevarlos a término, comenzando cuando correspondiese a revocar las denegaciones de las prórrogas solicitadas y a emitir nuevas resoluciones de concesión favorables a los afectados.

En este sentido, los interesados señalaban en su escrito que la información que se ofrecía a través del PROP (tanto a los ciudadanos que acuden al servicio como a través de la página web) era que las prórrogas serían denegadas, lo que conducía a la desinformación de los interesados y a la posible pérdida de los derechos a los que pudieran tener acceso.

A la vista de las anteriores circunstancias, los interesados solicitaban que, por parte de la entonces competente Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, se tomasen en consideración los nuevos criterios interpretativos del artículo 35 del RDL 20/2012, adoptados por el Ministerio de Fomento y que, en su virtud, se procediese a la revisión de las resoluciones recaídas en los expedientes tramitados conforme a los antiguos criterios interpretativos, procediendo a revocar las denegaciones de las prórrogas dictadas al amparo de los mismos.

En este sentido, se solicitaba igualmente por los promotores del expediente que se procediese a la modificación de la información que desde la Generalitat se ofrece a los interesados y, en particular, que no se continuase informando a los mismos sobre la

futura denegación de las prórrogas, dado el efecto disuasorio que dicha información podría tener para el ejercicio de los derechos que, de acuerdo con los nuevos criterios, pudieran corresponder a los interesados.

Asimismo, se solicitaba por parte de los interesados la notificación a los afectados de la modificación operada en los criterios interpretativos de la norma y el procedimiento arbitrado para, en su caso, hacer valer los derechos que de dicho cambio pudieran derivarse, así como estudiar la apertura de un nuevo periodo extraordinario (fijado en el escrito en seis meses):

> para que los ciudadanos que no presentaron solicitud, por haber sido desinformados en su momento por la Administración (de forma presencial, por los funcionarios, tablones informativos o vía Web) y que en su momento cumplieran los correspondientes requisitos, lo puedan hacer ahora.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, quien nos informó que:

> tant la Comunitat Valenciana com la resta de comunitats autònomes, seguint anteriors instruccions del Ministeri de Foment, de juliol de 2012, van procedir a inadmetre les pròrrogues de subsidiació de plans de vivenda anteriors al Pla 2009-2012.
>
> Al setembre es va rebre l'escrit del Ministeri de Foment, en què modificava les instruccions respecte d'això rebudes a l'agost de 2012, canviant el criteri, i va establir el procés per a la revocació dels expedients de prorrogues no admeses, i emissió de les que pertoquen d'acord amb el dret.
>
> Des de la recepció del mencionat escrit del Ministeri de Foment, es va iniciar el procés de notificació de resolucions de revocació, que s'estan notificant a les persones afectades. Simultàniament, s'estan revisant els expedients, per a dictar la resolució de concessió de subsidiació que pertoque, d'acord amb la normativa aplicable, i en estos moments estan notificant-se les resolucions corresponents als expedients als quals ja se'ls ha revocat la resolució d'inadmissió dictada al seu dia.
>
> En conseqüència, la conselleria ha seguit les instruccions rebudes pel Ministeri de Foment en tot moment, i per tant, les recomanacions del Síndic de Greuges respecte d'això.
>
> Pel que fa a les sol·licituds presentades a partir de l'entrada en vigor de la Llei 4/2013, de 4 de juny de mesures de flexibilització i foment del mercat del lloguer de vivenda (BOE núm. 134, de 5 de juny), no és procedent el seu reconeixement de conformitat amb allò que disposa la disposició addicional segona que establix:
>
> No s'admetran nous reconeixements d'ajudes de subsidiació de préstecs que procedisquen de concessions, renovacions, pròrrogues, subrogacions o de qualsevol altra actuació protegida deis plans estatals de vivenda.
>
> En conseqüència en l'actualitat procedix informar als interessats que les seues sol·licituds de pròrroga de subsidiació seran denegades tal com establix la mencionada disposició legal.

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial.

Tras el estudio del expediente, en la resolución emitida estimamos preciso iniciar nuestras consideraciones recordando que el marco normativo en materia de vivienda pública en el ámbito de la Comunitat Valenciana encuentra su punto de partida en lo prevenido en el artículo 16 del Estatuto de Autonomía, que ya hemos citado con anterioridad en la exposición de otros expedientes de queja.

Tal y como señalamos, este precepto, en consonancia con lo establecido por el artículo 47 de la Constitución española procede al reconocimiento del derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda digna. En este sentido pues, destacamos que tanto el art. 47 CE, como el trascrito artículo 16 del Estatuto de Autonomía, realizan un reconocimiento explícito del derecho de los ciudadanos a una vivienda digna y adecuada.

En otro orden de ideas, destacamos que, en relación con el desarrollo legislativo de este derecho, era preciso tener en cuenta, por lo demás, que el artículo 148.1.3 de la Constitución española conceptúa la vivienda como una materia competencial de las Comunidades Autónomas, competencia que para la Comunitat Valenciana presenta el carácter de competencia exclusiva (artículo 49. 9º del Estatuto de Autonomía: "La Generalitat tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias: (…) 9.ª Ordenación del territorio y del litoral, urbanismo y vivienda").

A la vista de las anteriores consideraciones, y en relación con la cuestión que centraba el presente expediente de queja, a la vista del contenido de la resolución dictada por la Defensora del Pueblo, cuyos fundamentos fueron aceptados por el Ministerio de Fomento y dieron lugar a la rectificación de los criterios de interpretación de la disposición legal estudiada, así como del propio informe emitido por la Administración, que viene a asumir el contenido esencial de las pretensiones planteadas por los promotores del presente expediente de queja, resultaba preciso concluir la necesidad de que se procediese a la inmediata revisión de las resoluciones de revocación que fueron dictadas a la luz de los anteriores criterios, adoptando cuantas medidas resultasen precisas para que el citado proceso de revisión tuviera la mayor extensión, efectividad y publicidad posible, en consonancia con la relevancia del derecho (el acceso efectivo de la ciudadanía a una vivienda digna) que resultó afectado por unas resoluciones denegatorias, dictadas al amparo de unos criterios hoy desechados.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio que adoptase cuantas medidas resultasen precisas para proceder a la inmediata revisión y revocación de las citadas resoluciones denegatorias de las prórrogas de subsidiación de préstamos para la adquisición de viviendas protegidas y a su nueva concesión, procediendo con ello a la aplicación efectiva de los nuevos criterios interpretativos del artículo 35 del RDL 20/2012, adoptados por el Ministerio de Fomento.

Asimismo, recomendamos que adoptase cuantas medidas resultasen precisas para dotar a estos procesos de revisión de la máxima publicidad posible, garantizando con ello el acceso efectivo a dicho mecanismo revocatorio de todos los ciudadanos que fueron

afectados en su momento por la aplicación de los antiguos criterios interpretativos del citado artículo 35 del RDL 20/2012.

Por otra parte, recomendamos igualmente que se impulsasen cuantas medidas resultasen precisas para establecer mecanismos extraordinarios (entre ellos, la concesión de un periodo de tiempo adicional para la presentación de solicitudes) para que los ciudadanos que, en su momento, pudieran haberse beneficiado de la concesión de una prórroga de subsidiación de préstamos de las viviendas protegidas y que no presentaron su solicitud por la desinformación generada, pudieran acogerse ahora a la prórroga de la subsidiación que, de acuerdo con los nuevos criterios adoptados, les pudieran corresponder.

Finalmente, recomendamos a la citada Administración que, en defecto de lo anterior, y en aquellos casos en los que la falta de presentación de las solicitudes de prórroga hubiera sido debida a la deficiente información recibida, iniciase de oficio los correspondientes expedientes de responsabilidad patrimonial por funcionamiento irregular o anormal de la Administración pública, de acuerdo con la normativa vigente.

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

5. Otras quejas.

En su escrito inicial de queja, el promotor del expediente de queja nº 1408835 manifestaba la demora que viene produciéndose a la hora de afrontar la rehabilitación de los edificios de promoción pública, sitos en el barrio de Santa Isabel de Sant Vicent del Raspeig.

Según señalaba el promotor del expediente de queja, dicha rehabilitación fue programada en el "Pla d'Accés a l'habitatge de la Comunitat Valenciana 2004-2007", sin que, a pesar del tiempo transcurrido desde la finalización del plan (casi 7 años) se hubiera concluido la rehabilitación de todos los edificios afectados por el mismo.

En concreto, el interesado señalaba que son 9 los edificios que no habían sido objeto de rehabilitación. Por otra parte, y según nos relataba, el complejo de edificios presentaba, asimismo, otras deficiencias, como eran las relativas a la falta de seguridad de determinadas instalaciones (caso de los contadores de luz), u otros desperfectos en elementos comunes (cerraduras, fachadas, etc.).

El ciudadano nos indicaba que, a pesar de los escritos presentados ante las Administraciones implicadas (Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig, Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente y Diputación Provincial de Alicante), no habían obtenido una solución a los problemas que venían padeciendo y denunciando.

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 al Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig, a la Excma. Diputación Provincial de Alicante y a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio ambiente.

En la comunicación remitida, las citadas Administraciones nos remitieron la siguiente información:

- Diputación Provincial de Alicante.

La Diputación Provincial de Alicante nos remitió un escrito en el que nos comunicaba que:

> en relación con su escrito de 1 de septiembre de 2014 (…) por la presente le comunico que la Excma. Diputación Provincial de Alicante no tiene ni presupuesto ni competencias en la rehabilitación de edificios, por lo que deberá darse traslado de la referida queja al órgano competente.

- Excmo. Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig.

El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig nos remitió un informe en el que se informaba que:

> En contestación a su escrito de fecha de entrada 19.08.14 (…), relativo a la Rehabilitación de viviendas en el Barrio de Santa Isabel, con especial referencia al Bloque 25, portal C, dónde tienen una vivienda de su propiedad, les informo lo siguiente:
>
> Los Bloques 19, 21, 24, 25, 38 y 39, del Anexo IV al Convenio Marco entre el Ayuntamiento y el IVVSA, que era la entidad gestora de esta actuación, de 31.01.08, cuyos proyectos técnicos se aprobaron por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de 27.03.09, habiéndose adjudicado y terminado los bloques 19, 38 y 39. Quedaron pendientes de adjudicación por el IVVSA e inicio de obras desde finales de 2009 en que fueron licitados, los bloques 21, 24 y 25, que formaban un solo lote a efectos de la licitación. Estos tres bloques no se han ejecutado, según comunicó el IVVSA como entidad responsable, debido al incumplimiento de la instrucción RHB/2010, por la que, dado que en la gestión individualizada surgían numerosos titulares sin identificar o que no estaban al corriente de sus obligaciones fiscales, se indicaba la necesidad de constitución de comunidades de propietarios en los bloques pendientes de actuación, con copia de CIF, mantenimiento de terceros y acta de reunión de la Comunidad aceptando expresamente la rehabilitación y sus condiciones.
>
> En varias reuniones convocadas por el Ayuntamiento, los vecinos fueron informados de la necesidad de constitución de comunidades y adopción de acuerdos según modelo, consiguiendo la documentación del primer lote (bloques 19, 38 y 39) pero no del segundo (Bloques 21,24 y 25), concretamente faltaba (y falta) la documentación de la comunidad del bloque 25-C, por falta de acuerdo de los vecinos. Por tal motivo el IVVSA no pudo realizar la adjudicación de las obras, quedando suspendida la rehabilitación en estos bloques, sin perjuicio de la obligación de sus propietarios de mantenerlos en las debidas condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.
>
> En la actualidad se ha modificado el marco jurídico (Ley 8/2013, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas) y económico en que se desarrollaba esta actuación, y sin que todavía se haya aprobado el nuevo Plan de Vivienda de la Comunitat Valenciana, o Instrumento equivalente,

> que marque las directrices a seguir, a fin de continuar progresivamente con la rehabilitación del barrio, que es la intención y voluntad del Ayuntamiento.

- Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

La entonces competente Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente nos remitió copia del informe elaborado al efecto por la Subdirectora General de Proyectos Urbanos y viviendas. En el mismo se informaba que:

> Para poder acometer las actuaciones de rehabilitación por parte del Instituto Valenciano de la Vivienda S.A. era necesario, en virtud de la normativa reguladora de estas ayudas, que la Junta de Propietarios adoptase un acuerdo autorizando la intervención y facultando al Presidente de la Comunidad para solicitar la subvención. Dicho acuerdo debía ser tomado de conformidad con lo establecido en la Ley de Propiedad Horizontal.
>
> En el caso al que se refiere la queja la mayoría de los vecinos desestimó la propuesta. Por dicho motivo no se pudo realizar la adjudicación de las obras de rehabilitación.
>
> En la actualidad ya no está vigente el Plan de Vivienda al amparo del cual se acometieron las actuaciones en los edificios del Bloque cuyos propietarios adoptaron el preceptivo acuerdo, no obstante el Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se aprueba el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria y la regeneración y renovación urbanas 2013-2016, contempla la posibilidad de solicitar ayudas para la rehabilitación, si bien en todo caso continúa siendo preceptivo, entre otros requisitos, al acuerdo de la Junta de Propietarios. A estos efectos, en el caso de que la actuación fuera encuadrable dentro de los parámetros del nuevo Plan, puede plantearse la solicitud en el marco de las ayudas del R.D. 233/213 citado.
>
> Asimismo le comunico que con fecha 23 de diciembre de 2014 está Subdirección remitió escrito informando al interesado.

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, ratificando íntegramente su escrito inicial.

Puestos a resolver el expediente de queja, señalamos que, de la lectura de los informes que integraban el expediente de queja, se deducía que la no rehabilitación de los bloques de viviendas, entre las que se encuentra la vivienda del interesado, fue debido a la suspensión de la actuación al no poderse obtener uno de los documentos precisos para tramitar, de acuerdo con las bases de su convocatoria, las ayudas de rehabilitación que financiaban las actuaciones rehabilitadoras. En concreto, las Administraciones implicadas (tanto el Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig, como la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio ambiente, esta última en cuanto gestora de la actuación) nos señalaban que a pesar de las gestiones realizadas y las reuniones mantenidas con los propietarios de los bloques afectados, no se obtuvo el documento que expresase el acuerdo de la Junta de propietarios «autorizando la intervención y facultando al Presidente de la Comunidad para solicitar la subvención».

Habría sido precisamente la ausencia de dicho requisito, exigido por la normativa reguladora de las ayudas, la que habría impedido que la actuación de rehabilitación se hubiese efectuado, a diferencia de lo acontecido en otros bloques, donde con la obtención de dicho acuerdo se habría procedido a la solicitud de las subvenciones precisas y a la ejecución de las actuaciones programadas en el Convenio Marco suscrito entre el Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig y la Conselleria, ahora de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente.

Dadas estas circunstancias, y teniendo en cuenta que los informes remitidos por las Administraciones implicadas habían sido emitidas por empleados públicos en el ejercicio de sus funciones y gozan "a priori" de un amplio margen de credibilidad por su objetiva imparcialidad, según vienen reiterando los Tribunales de Justicia respecto de los informes emitidos por los funcionarios públicos, del detallado estudio de la queja, de la documentación aportada y la información facilitada por la Administración afectada no dedujimos la existencia de actuaciones públicas que vulnerasen los derechos constitucionales y/o estatutarios del interesado.

Sentado lo anterior, esta Institución no pudo sino tener en cuenta, empero, que los motivos que impulsaron a las Administraciones con competencias en la materia a poner en marcha las actuaciones de rehabilitación del barrio de la Colonia de Santa Isabel no habían variado. En este sentido, la situación de degradación urbana de la zona, que el interesado había expuesto a través de sus diferentes escritos de alegaciones, y la necesidad de proceder a la adopción de políticas públicas que permitan lograr la regeneración urbana de la zona, permanecían.

En este sentido, estimamos preciso recordar que las actuaciones de rehabilitación que motivaban el presente expediente de queja, fueron impulsadas como consecuencia de la declaración del barrio Colonia Santa Isabel como un área de rehabilitación, a los efectos de los artículos 29 y ss. del Real Decreto 1/2002, de 11 de enero, sobre medidas de financiación de actuaciones protegidas en materia de vivienda y suelo del Plan 2002-2005.

En el mismo sentido, y además de las manifestaciones realizadas por el interesado sobre el estado de degradación del barrio, hemos visto como las Administraciones implicadas asumían la necesidad de proceder a impulsar las actuaciones precisas para afrontar las evidentes necesidades de rehabilitación y regeneración de la zona.

De esta forma, ambas Administraciones hacían referencia a la posibilidad de inscribir estas actuaciones en el marco integrado por el Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, que constituye el marco normativo por el que se regula el 'Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria y la regeneración y renovación urbanas, 2013-2016'. Como sabemos, dicho Plan Estatal ha supuesto un giro esencial en las políticas de acceso a la vivienda, al haber optado por la adopción de una estrategia de intervención basada esencialmente en dos puntos: el fomento del alquiler y, precisamente, el fomento de las actuaciones de rehabilitación y regeneración urbana.

Al respecto de este cambio de paradigma, consideramos preciso destacar que era muy expresiva la propia exposición de motivos del Plan Estatal, cuando señalaba que «la realidad económica, financiera y social hoy imperante en España, aconseja un cambio

de modelo que equilibre ambas formas de acceso a la vivienda y que, a su vez, propicie la movilidad que reclama la necesaria reactivación del mercado laboral.

Un cambio de modelo que busque el equilibrio entre la fuerte expansión promotora de los últimos años y el insuficiente mantenimiento y conservación del parque inmobiliario ya construido, no sólo porque constituye un pilar fundamental para garantizar la calidad de vida y el disfrute de un medio urbano adecuado por parte de todos los ciudadanos, sino porque además, ofrece un amplio marco para la reactivación del sector de la construcción, la generación de empleo y el ahorro y la eficiencia energética, en consonancia con las exigencias derivadas de las directivas europeas en la materia. Todo ello en un marco de estabilización presupuestaria que obliga a rentabilizar al máximo los escasos recursos disponibles.

En este sentido, y en relación con la vivienda pública, los objetivos del Plan dejan de centrarse en la construcción de vivienda nueva y la potenciación de la modalidad de uso de la vivienda en régimen de propiedad, para optar por un modelo que tienda a adaptar el sistema de ayudas a las necesidades sociales actuales y a la escasez de recursos disponibles, concentrándolas en dos ejes (el fomento del alquiler y el fomento de la rehabilitación y regeneración y renovación urbanas).

Al respecto, no era posible olvidar que la entonces reciente Ley 8/2013, de 26 de junio, de rehabilitación, regeneración y renovación urbanas, incidía en la misma línea, destacando la importancia de proceder al impulso de políticas públicas y actuaciones que coadyuvasen a la mejora del tejido urbano de nuestras ciudades.

En este sentido, era claro el artículo 1 de la Ley, cuando señala que:

> esta Ley tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen un desarrollo sostenible, competitivo y eficiente del medio urbano, mediante el impulso y el fomento de las actuaciones que conduzcan a la rehabilitación de los edificios y a la regeneración y renovación de los tejidos urbanos existentes, cuando sean necesarias para asegurar a los ciudadanos una adecuada calidad de vida y la efectividad de su derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada.

Y es que la legislación aplicable no puede sino insistir en dichos objetivos. Conviene advertir que, en relación con el derecho a la vivienda, el art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en armonía con lo dispuesto en el art. 47 de la Constitución Española, establece que "la Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos".

En este sentido pues, destacamos como tanto el texto constitucional, como el Estatuto de Autonomía, realizan un reconocimiento explícito del derecho de los ciudadanos a una vivienda digna y adecuada.

Por otra parte, resultaba asimismo preciso destacar que el artículo 45 de la Constitución española reconoce a todos los ciudadanos el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona, así como el deber de conservarlo.

Con el reconocimiento de estos derechos, tanto por la Constitución como por el Estatuto de Autonomía, volvimos a insistir en el hecho de que el derecho a la vivienda se

configura como un derecho subjetivo que los poderes públicos deben respetar y garantizar, de ahí que dichos poderes públicos estén sujetos a obligaciones jurídicas en este ámbito, las cuales pueden considerarse propias del servicio público, en el sentido de que es insuficiente una mera actividad de policía o fomento del sector privado; precisamente por ello, a la hora de fijar cuál es el contenido concreto que debe darse al derecho a una vivienda digna proclamado por los textos fundamentales analizados, resulta preciso partir de la idea de que la Administración viene obligada, en aras de lograr la efectividad real en el disfrute del mismo, a dar un paso más y a asumir la garantía, de forma directa, de facilitar y entregar una vivienda asequible a quienes la necesitan y de mantener las condiciones de dignidad de las viviendas públicas que se han promovido y, en todo caso, de aquellas que resultan ser de su propiedad y se hayan cedidas en régimen de alquiler.

En definitiva, en la resolución emitida expusimos que el derecho constitucional al disfrute de una vivienda no debe entenderse sólo como derecho a acceder a una vivienda-unidad, sino que debe ser contemplado en una dimensión global, considerando debidamente el entorno ambiental inmediato y el medio, urbano o rural, en que se inserta aquélla.

En virtud de todo cuanto antecede, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Sant Vicent del Raspeig y a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente que, en el marco de sus respectivas competencias y de acuerdo con la legislación vigente, adoptasen cuantas iniciativas y actuaciones resultasen precisas para atender las necesidades del barrio Colonia Santa Isabel de Sant Vicent del Raspeig, coadyuvando a la rehabilitación, regeneración y renovación urbana de la zona.

La aceptación por las Administraciones implicadas de las recomendaciones emitidas, determinó el cierre del expediente de queja.

c) MEDIO AMBIENTE

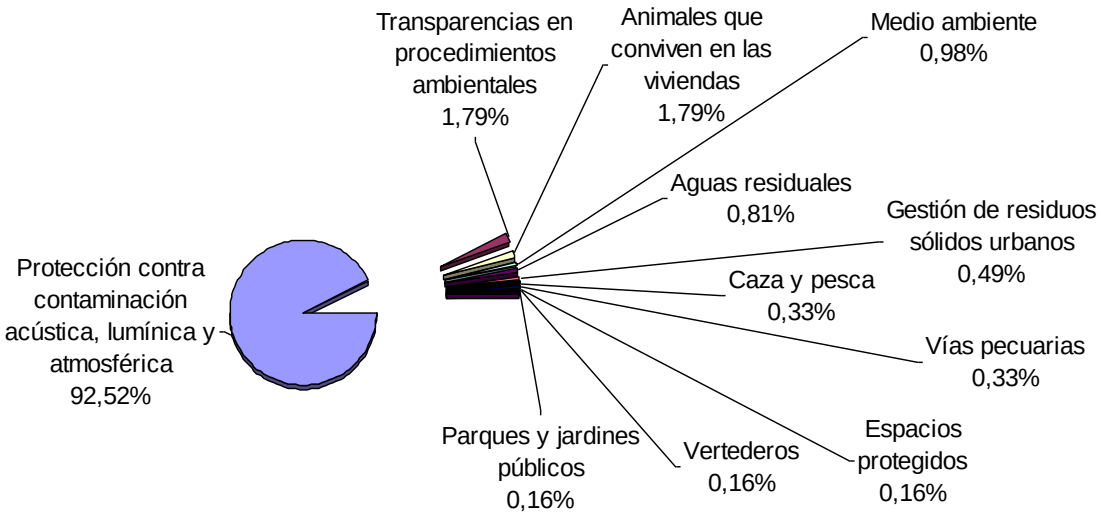
1. Introducción

Durante el año 2015 accedieron a la institución un total de 615 quejas, frente a las 1.783 presentadas en 2014, 3.513 en 2013 y 382 en 2012.

El problema que más se ha suscitado en las quejas sigue siendo, un año más, 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.

2. Medio Ambiente

Área de Medio Ambiente	Quejas
Protección contra contaminación acústica, lumínica y atmosférica	569
Transparencias en procedimientos ambientales	11
Animales que conviven en las viviendas	11
Medio ambiente	6
Aguas residuales	5
Gestión de residuos sólidos urbanos	3
Evaluación impacto ambiental	2
Caza y pesca	2
Vías pecuarias	2
Vertederos	1
Espacios protegidos	1
Salud ambiental	1
Parques y jardines públicos	1
Total Medio Ambiente	**615**



3. Contaminación acústica

Se da cuenta de algunas quejas tramitadas durante el año 2015 relativas a esta materia, si bien, como viene sucediendo a lo largo de los años, el mayor número de quejas vienen referidas a las molestias por los ruidos procedentes de instalaciones y actividades que se desarrollan en el espacio público, los procedentes de actividades lúdicas, industriales o mercantiles, de establecimiento con ambiente musical, o cualquier otra fuente de contaminación acústica, como las procedentes de espacios privados.

La queja nº 1412578, presentada por una comunidad de propietarios de playa de San Juan (Alicante), señala que en agosto de 2014 presentaron ante el Ayuntamiento de Alicante el traslado de una serie de conciertos de música rock que se venían celebrando diariamente en la playa de San Juan justo enfrente de su urbanización, sin haber obtenido respuesta. Se señalaba en el escrito inicial de queja que habían sido varias las instancias (Diputación de Alicante, Servicio provincial de costas) a las que se habían dirigido, pero ninguna de ellas se consideraba competente.

Iniciada la investigación, el Ayuntamiento de Alicante nos informó que no existe ningún permiso municipal relativo a las actuaciones reseñadas, por lo que, tras la fase de alegaciones, y dado que en materia de contaminación acústica son los Ayuntamientos los que ostentan las competencias relativas a autorizaciones e inspección, así como las de incoación, instrucción y, en su caso, resolución de los expedientes sancionadores que en cada caso procedan, de acuerdo con lo establecido en la Ley 7/2002, de 3 de diciembre de la Generalitat Valenciana, de protección contra la contaminación acústica, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alicante que, en el ejercicio de sus competencias, gire visitas de inspección a fin de comprobar la existencia de la fuente de contaminación acústica a la que se refiere el promotor de la queja y, en su caso, previo el procedimiento previsto, proceda a sancionar las conductas constitutivas de infracción previstas en la Ley 7/2002 y en las propias ordenanzas municipales, procediendo a la suspensión inmediata de las actividades que originen los ruidos.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación, por lo que procedimos al cierre del expediente.

Por otra parte, en la queja nº 1412632, una comunidad de propietarios denuncia la inacción del Ayuntamiento de Alicante ante los ruidos y molestias producidos por el Club Atlético Montemar.

Durante la correspondiente investigación, el Ayuntamiento de Alicante nos informa que, desde la primera denuncia de los hechos, en 2013, la Unidad de Disciplina Urbanística de la Policía Local se había puesto en contacto en varias ocasiones con los vecinos a fin de comprobar los hechos denunciados, y no es hasta junio de 2014 cuando se obtiene una medición positiva de la instalación musical utilizada para la celebración de eventos deportivos, medición que provocó un expediente sancionador que se resolvió en septiembre de 2014 imponiendo una multa de 601 €.

Finalizada la fase de investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que, en el ejercicio de sus competencias, gire visitas de inspección a fin de comprobar los niveles sonoros emitidos por las actividades que se ejercen en el Club Atlético Montemar, y en su caso, imponga las sanciones correspondientes, valorando la

posibilidad de suspender el funcionamiento de la fuente perturbadora, hasta que sean corregidas las deficiencias observadas, o incluso, si las molestias persistieran, la retirada definitiva de la licencia o autorización correspondiente, recomendación que fue aceptada por el Ayuntamiento de Alicante.

De otro lado, en la queja nº 1501039 se denuncia la actividad de un almacén de frutas situado junto a su vivienda, no sólo por las molestias acústicas que genera, sino también por el peligro que supone la apertura de un muelle para la carga y descarga de camiones; la citada actividad ha sido denunciada ante el Ayuntamiento de Benifairó de la Valldigna, sin que éste haya respondido a las denuncias formuladas por el interesado.

El informe del Ayuntamiento de Benifairó de la Valldigna, solicitado a fin de comprobar los hechos denunciados, indica que, a raíz de la denuncia formulada por el interesado, se ha mantenido una reunión con la gerencia de la empresa con el objetivo de minimizar el máximo posible las molestias que provoca el normal funcionamiento de la central hortofrutícola; petición que ha sido atendida al colaborar el propio personal de la empresa en la organización de turnos para la afluencia de los camiones, evitando la acumulación de los mismos, habiéndose dado órdenes a la Policía Local para que se minimice el impacto de la actividad en la zona de influencia de la misma.

Así, a pesar de valorar positivamente la actuación del Ayuntamiento de Benifairó de la Valldigna intentando minimizar las molestias derivadas del ejercicio de la actividad, recomendamos a éste que siguiera realizando esfuerzos para intentar minimizar al máximo posible las molestias derivadas del funcionamiento de la central hortofrutícola, ejerciendo sus facultades de inspección y control de los niveles sonoros de las instalaciones, así como de control de tráfico del entorno, adoptando, en caso necesario, las medidas legales previstas para evitar las molestias producidas por el ejercicio de la actividad.

Hay que señalar que, a pesar de la aceptación de nuestra recomendación por parte del Ayuntamiento, que se comprometió a mantener reuniones periódicas con la gerencia de la empresa al objeto de minimizar las molestias derivadas de la actividad, así como solicitar a la policía local el control del tráfico rodado en el entorno, el interesado ha presentado una nueva queja (nº 1513106) en la que señala que los problemas con la actividad de la central hortofrutícola se mantienen, por lo que nuevamente nos hemos dirigido al Ayuntamiento de Benifairó de la Valldigna, estando en trámite este nuevo expediente de queja.

Por otra parte, la queja nº 1505695 se refiere también al funcionamiento de una actividad industrial durante las 24 horas del día, emitiendo ruidos especialmente molestos por la noche, sin que el Ayuntamiento de Paiporta haya dado ninguna respuesta a las denuncias.

Solicitado el informe correspondiente al Ayuntamiento de Paiporta, éste nos indica que en abril de 2015 se realizó visita de inspección, apreciándose un nivel de ruido continuo en la vivienda del denunciante, procedente del funcionamiento de la actividad denunciada, y que aparentemente podría sobrepasar los límites establecidos legalmente y en las propias ordenanzas municipales, por lo que se requirió a la mercantil titular de la actividad la realización de una Auditoría acústica, sin que conste que la citada Auditoría se haya realizado, y caso de ser así, qué clase de medidas correctoras se han

adoptado a fin de evitar la emisión de ruidos en el funcionamiento de la empresa. A la vista de todo ello, recomendamos al Ayuntamiento de Paiporta que, en el ejercicio de sus competencias, proceda a solicitar a la mercantil la auditoría acústica requerida, comprobando, en su caso, la adopción de las medidas correctoras contempladas en la misma, así como su efectividad, adoptando, si es necesario, las medidas legales previstas para evitar las molestias producidas.

El Ayuntamiento de Paiporta aceptó nuestra recomendación, informándonos que el ingeniero municipal informó que la medición acústica superaba el nivel de recepción máximo permitido, por lo que la Alcaldía emitió el Decreto 814/2015 por el que se ordena a la mercantil el cese de la actividad.

Posteriormente a la aceptación de nuestra recomendación por parte del Ayuntamiento de Paiporta, se ha recibido nuevo escrito de queja (nº 1513568) del mismo denunciante, en el que se señala que la actividad sigue ejerciéndose y provocando las mismas molestias, habiéndose incumplido el propio decreto de la Alcaldía. Actualmente, se ha solicitado del Ayuntamiento de Paiporta que informe acerca de los hechos denunciados, encontrándonos a la espera de recibir el citado informe.

También se refiere a las molestias por actividades industriales la queja nº 1507969, en la que el interesado denuncia la inacción del Ayuntamiento de Alzira ante las denuncias presentadas por las molestias generadas por unos compresores de cámaras frigoríficas de otra cooperativa hortofrutícola.

Solicitado el correspondiente informe al Ayuntamiento de Alzira, éste nos expone las actuaciones que, referidas a las denuncias presentadas por el interesado, ha llevado a cabo: las visitas de inspección del Inspector Municipal y del ingeniero industrial, el requerimiento a la cooperativa de una auditoría acústica, y, a la vista de su no presentación, la apertura de un expediente sancionador, habiéndose comprometido la denunciada a presentar en el menor tiempo posible la auditoría requerida.

En el caso que nos ocupa, el Ayuntamiento de Alzira ha requerido a la empresa que ejerce la actividad generadora de los ruidos a presentar una auditoría acústica, si bien hasta la fecha ésta no se ha presentado, por lo que debe tener en cuenta lo dispuesto en la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de protección contra la contaminación acústica, que, de acuerdo con su art.3, será de aplicación "(...) a las actividades, comportamientos, instalaciones, medios de transporte y máquinas que en su funcionamiento, uso o ejercicio, produzcan ruidos o vibraciones que puedan causar molestias a las personas, generar riesgos para su salud o bienestar o deteriorar la calidad del medio ambiente", y, en el ejercicio de sus competencias, deberá velar por el cumplimiento de los niveles acústicos de las instalaciones que, según las denuncias formuladas por el interesado, y corroboradas por los servicios municipales, producen molestias.

Así, el artículo 54 de la citada norma reconoce a los Ayuntamientos la facultad inspectora de las actividades sujetas a la ley, pudiendo ordenar la práctica de visitas de inspección respecto de las instalaciones a las que se refiere el interesado, al objeto de comprobar su adecuación a las prescripciones normativas o de las correspondientes autorizaciones o licencias, pudiendo acordar incluso, en atención a la gravedad del perjuicio ocasionado, al nivel de ruido transmitido, así como en los casos de molestias

manifiestas a los vecinos, la suspensión inmediata del funcionamiento de la fuente perturbadora, hasta que sean corregidas las deficiencias existentes; todo ello, con independencia de sus competencias sancionadoras, que, según manifestación del Ayuntamiento de Alzira, se han puesto en marcha.

A la vista de los resultados de la investigación, recomendamos al Ayuntamiento de Alzira que siga controlando y exigiendo, en el ámbito de sus respectivas competencias, las medidas necesarias para reducir realmente al máximo posible las molestias acústicas denunciadas a fin de garantizar el respeto de los límites sonoros máximos permitidos por la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, recomendación que fue aceptada por el Ayuntamiento, que nos informó que ya se había presentado la auditoría acústica exigida, estando pendiente de su examen por el ingeniero industrial.

Varias quejas, que se tramitaron de forma agrupada, se refieren a las molestias que se producen con el llamado "botellón". Los interesados denuncian la inacción del Ayuntamiento de Orihuela ante las aglomeraciones de jóvenes que se producen en la Dehesa de Campoamor, en zonas residenciales o muy próximas a ellas, e incluso la celebración de grandes fiestas de discotecas en las citadas zonas con la correspondiente autorización municipal, produciéndose graves molestias a los vecinos, además de los peligros que conllevan esos grandes eventos multitudinarios, y la suciedad que generan.

Iniciada la investigación, el Ayuntamiento de Orihuela nos informa de las actuaciones llevadas a cabo por la policía local a fin de erradicar los botellones en la zona, añadiendo que los eventos multitudinarios que se han celebrado han tenido sus correspondientes permisos y autorizaciones.

El citado informe fue remitido a los interesados para que éstos, si así lo consideraban, presentaran alegaciones, como así han hecho, estando el expediente pendiente, en el momento de elaborar este Informe anual, de su resolución.

De otra parte, la queja nº 1500036 se refiere a las denuncias formuladas por una comunidad de propietarios ante el Ayuntamiento de Jávea por el ruido que generan los aparatos de aire acondicionado del centro de salud.

Solicitado informe al Ayuntamiento, éste nos indica que, presentada la denuncia, la Corporación Local la notificó a la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, otorgándole un plazo de audiencia para que presentara alegaciones en relación a la propuesta de retirada de los aparatos de aire acondicionado causantes de las molestias; ésta lo remitió a la Conselleria de Sanidad, por corresponder a ésta las responsabilidades de administración, defensa, conservación y mejora del bien adscrito, no habiendo recibido respuesta por parte de ésta.

La resolución dictada en este expediente de queja recomendaba al Excmo. Ayuntamiento de Xàbia y a la Conselleria Sanidad Universal y Salud Pública que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adopten todas las medidas correctoras que sean necesarias para eliminar las molestias acústicas que injustamente están padeciendo los vecinos, recomendación que fue aceptada por ambas administraciones, procediendo al cierre del expediente.

En la queja nº 1500142 la interesada se dirige a esta Institución denunciando las insoportables molestias acústicas que padece en su vivienda como consecuencia de los ruidos generados en el almacén sito en la Partida Almafra, a quien el Ayuntamiento le concedió una licencia provisional que es ilegal por no estar permitida en suelo urbano consolidado por la edificación y urbanización como es el caso de la Partida Almafra, cuyo uso es residencial y no industrial.

La autora de la queja nos indica que, a pesar de haber denunciado reiteradamente esta situación, el Ayuntamiento no ha ordenado el cierre de la actividad ni ha dejado sin efecto la licencia provisional otorgada en su día de forma ilegal.

Requerido el correspondiente informe al Excmo. Ayuntamiento de Benidorm nos informa, entre otras cuestiones, que la licencia concedida como uso provisional en fecha 11 de marzo de 2008 fue revocada porque la auditoría acústica efectuada demuestra que existen momentos de la actividad que la emisión de ruido es superior a lo marcado por la norma legal sectorial. Posteriormente, se estima el recurso de reposición presentado contra la anterior revocación "(...) manteniendo la vigencia de la licencia de apertura concedida como uso provisional para la actividad de oficina, almacén y aparcamiento de vehículos propios (...)". Se reconoce expresamente que:

> (...) el inmueble consiste en una nave ubicada en suelo calificado como vivienda unifamiliar con uso característico residencial (...) a día de hoy, no se ha localizado una ubicación alternativa satisfactoria. Este hecho está basado principalmente en la escasa disponibilidad de suelo industrial en el municipio de Benidorm y en las dificultades de desarrollo del sector PP3/1 industrial (...) la licencia de apertura concedida como uso provisional queda condicionada su vigencia a la presentación en un plazo no superior a tres meses desde la fecha de notificación de esta resolución (febrero 2015), de un estudio de viabilidad de alternativas de ubicación del almacén del servicio municipal de agua potable y alcantarillado del municipio de Benidorm, con el fin de proceder en un futuro a la implantación de una nave almacén definitiva (...).

En este expediente nos encontramos, en primer lugar, ante una manifiesta incompatibilidad de uso, ya que el almacén se encuentra ubicado sobre una parcela cuyo uso exclusivo es residencial (vivienda unifamiliar). Además, nos encontramos con una actividad de oficina, almacén y aparcamiento de vehículos que no tiene naturaleza provisional, sino que tiene una clara vocación de permanencia.

Por otra parte, respecto a la contaminación acústica, y con el objeto de evitar las molestias acústicas causadas injustamente a los vecinos afectados, los artículos 84 y 85 de la Ley valenciana Ley 6/2014, de 25 de julio, de Prevención de la Contaminación y Calidad Ambiental, establecen que, previa audiencia al interesado, se podrá declarar la clausura y cierre del local, así como requerir la adopción de medidas correctoras que eviten las molestias.

En parecidos términos, el art. 62 de la Ley valenciana 7/2002, de 3 de diciembre, sobre Protección contra la Contaminación Acústica, habilita al Ayuntamiento para ordenar la suspensión inmediata del funcionamiento de la fuente perturbadora hasta que sean corregidas las deficiencias existentes (art. 62).

Finalizada la investigación, se dictó resolución en la que se consideró oportuno recomendar al Ayuntamiento de Benidorm que adopte las medidas necesarias para reubicar el almacén y eliminar las molestias acústicas denunciadas que están afectando gravemente a la salud de la autora de la queja y a su familia; recomendación que fue aceptada, procediendo al cierre del expediente.

Por otra parte, se presentaron un total de 327 quejas referidas a la contaminación acústica provocada procedente de la carretera N-332 a su paso por el sur del casco urbano de Guardamar del Segura. Los interesados, vecinos de urbanizaciones colindantes a la citada vía, se habían dirigido al Ayuntamiento para que éste les informase de la situación de este problema y que instase al Ministerio de Fomento la búsqueda de una solución, habiéndose desentendido de este problema.

Solicitada información al Ayuntamiento de Guardamar del Segura, éste nos informa que no es competente en lo relativo a colocación de pantallas acústicas en la carretera N-332, por lo que se ha procedido a remitir la solicitud a la Unidad Provincial de Carreteras, dependiente del Ministerio de Fomento, a fin de que sea tenida en cuenta y se proceda a su tramitación.

Esta Institución carece de competencia legal para dirigirse al Ministerio de Fomento, pues el control y la supervisión de la Administración General del Estado corresponde al Defensor del Pueblo; no obstante, consideramos necesario que el Ayuntamiento siga insistiendo ante el Ministerio de Fomento para lograr que se coloque lo antes posible una barrera acústica que evite los ruidos generados por la referida carretera nacional, por lo que estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Guardamar del Segura que siga insistiendo ante el Ministerio de Fomento para que se coloque cuanto antes una barrera acústica que disminuya los ruidos generados por la carretera nacional 332.

Ante el escrito del Ayuntamiento de Guardamar del Segura aceptando nuestra recomendación, procedimos al cierre de los expedientes.

Otras muchas quejas se refieren a las molestias que generan la celebración de verbenas, instalación de carpas y otras en los espacios públicos con motivo de las fiestas locales.

Así, la queja nº 1506057 viene a ser una continuación de la presentada por la interesada en el año 2013 (nº 1318543), puesto que viene a denunciar la inacción del Ayuntamiento de Paiporta en relación con una "discomóvil" que una falla instala junto a su vivienda, impidiendo el descanso, especialmente el de su hija pequeña.

Durante la fase de investigación, el Ayuntamiento aportó documentación relativa a la tramitación y respuesta a las denuncias que la interesada había presentado ante éste: indicar que la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunitat Valenciana incluye las fiestas populares, entendidas como "actividades que se celebran, generalmente, al aire libre, con motivo de las fiestas patronales o celebraciones populares, con actuaciones musicales, bailes, tenderetes, fuegos artificiales, hostelería y restauración" entre aquellas actividades incluídas en el ámbito de aplicación de la misma.

Tal como consta en la documentación remitida por el Ayuntamiento de Paiporta, en el caso que nos ocupa se tramitó la correspondiente autorización; sin embargo, el contar

con autorización o licencia de apertura no implica el que la actividad no se ajuste a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de contaminación acústica: así, el art.19.1 de la Ley 14/2010 dispone que:

> (...) La instalación o tenencia de ambientación musical deberá ser compatible con lo dispuesto en la legislación vigente sobre contaminación acústica, con las ordenanzas municipales sobre la materia y con los acuerdos plenarios adoptados en las demarcaciones de zonas acústicamente saturadas, si los hubiere.

A la vista de todo ello, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Paiporta que, en ejercicio de sus competencias, haga constar en las autorizaciones o licencias de actividades similares a la que se refiere la presente queja las limitaciones acústicas correspondientes, y adopte las medidas necesarias para reducir realmente al máximo posible las molestias acústicas denunciadas en aras a garantizar el respeto, en todo momento, de los límites establecidos en la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica.

El Ayuntamiento de Paiporta aceptó nuestra recomendación, por lo que se procedió al cierre del expediente.

Por otra parte, en la queja nº 1505667, el interesado manifiesta que ha comunicado al Excmo. Ayuntamiento de Valencia las insoportables molestias que padece el vecindario de la Falla Cuba-Literato Azorín –personas mayores, enfermos, niños, etc.- por los conciertos musicales que se celebran en la vía pública durante las Fallas hasta las 4 de la madrugada sin respetar el límite máximo de decibelios establecido por la Ley valenciana contra la Contaminación Acústica.

El informe remitido por el Ayuntamiento de Valencia nos indicaba que de conformidad con lo establecido en la Ordenanza Municipal de Prevención de la Contaminación Acústica y en el Bando de Alcaldía de Fallas, las verbenas en la vía pública durante las fiestas falleras se encuentran autorizadas hasta las cuatro de la madrugada y el nivel sonoro máximo permitido es de 90 decibelios, procediendo a la denuncia de las actividades que infringen tal normativa.

Esta Institución considera que durante los días de celebración de las fiestas locales debe compatibilizarse el respeto del derecho de las personas al descanso nocturno, ya que la ampliación del horario durante las fiestas no puede entenderse como una autorización para generar ruidos hasta altas horas de la madrugada sin límite alguno de intensidad o con un límite de decibelios muy alto.

Así lo entiende también el Decreto 28/2011, de 18 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento que regula las condiciones y tipología de las sedes festeras tradicionales ubicadas en los municipios de la Comunitat Valenciana, que señala en su Preámbulo que:

> (...) el presente decreto trae su causa en la necesidad de establecer un régimen jurídico abierto pero, a la vez, responsable y necesario para estas sedes o locales que, bajo su común y popular denominación, permita ordenar el funcionamiento de los mismos, a la vez que, en virtud de las reglas de

> convivencia, se garantice la efectividad del derecho al descanso de los vecinos (...).

A la vista de todo ello, recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que se adopten todas las medidas que sean necesarias para compatibilizar al máximo posible la celebración de las fiestas falleras con el derecho al descanso nocturno de las personas, recomendación que fue aceptada por el Ayuntamiento de Valencia.

Una situación similar se plantea en la queja nº 1505691, en la que la interesada hace referencia a las molestias producidas por una "colla madalenera" ubicada bajo su vivienda, informándonos el Ayuntamiento de Castellón que en este caso concreto, tras la presentación de la denuncia por la interesada, no se realizó medición acústica, señalando la necesidad de elaborar un protocolo de actuaciones para paliar los efectos negativos en época de fiestas.

Esta Institución recomendó al Ayuntamiento de Castellón de la Plana que, al amparo del protocolo de actuaciones que se está elaborando, se adopten todas las medidas que sean necesarias para que se respete, sobre todo en horario nocturno, el límite máximo de decibelios impuesto en la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Protección contra la Contaminación Acústica y en la Ordenanza Municipal, con el objeto de compatibilizar al máximo posible la celebración de las fiestas locales y el derecho al descanso de los vecinos, habiéndose aceptado la misma.

Citaremos las quejas nº 1408694, 1408840 y 1408841, tramitadas conjuntamente, referidas a las molestias que, por contaminación acústica y lumínica, sufrían injustamente los interesados como consecuencia del irregular funcionamiento de la actividad de una discoteca, que además, se encontraba situada junto a la ZEPA L'Estany del Duc, y dentro de la zona de protección del núcleo húmedo declarado Montdúmer-Marjal. Ante la denuncia de las mismas ante el Ayuntamiento de Gandía, éste no había realizado ninguna actuación.

Iniciamos nuestra investigación solicitando informes al Ayuntamiento de Gandía y a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, habiendo solicitado posteriormente ampliaciones de los mismos a fin de clarificar algunos aspectos.

Así, nos encontramos que la queja tenía por objeto las molestias producidas por el funcionamiento irregular de un complejo hotelero en el cual, de manera habitual, se realizaban actividades musicales y de amenización, y por otra parte, los citados hechos eran objeto de un expediente de restauración de la legalidad urbanística, iniciado como consecuencia de que el uso del suelo (eventos musicales) no era el autorizado y amparado por la declaración de interés comunitario con la que contaba la actividad, relativa a complejo hotelero.

La Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente señalaba en sus informes que había en trámite un procedimiento de restablecimiento de la legalidad urbanística, en fase de requerimiento de legalización, junto con una orden de cese de actividad; el requerimiento de legalización se consideró cumplido con la presentación por la promotora de la solicitud de cambio de uso de la actividad de hotel a la de eventos musicales, pero respecto a la orden de cese de la actividad, no se especificaban las medidas adoptadas para hacerla efectiva. Así, esta institución consideró que, a la

vista de las molestias que los interesados venían sufriendo, manifestadas en sus escritos de denuncia, y a la vista de la importancia de los intereses puestos en juego, la citada medida cautelar debía ser mantenida y ejecutada efectivamente, con la finalidad de evitar la realización de una actividad molesta de la que, hasta que no se concluyera la tramitación del expediente de restauración de la legalidad, no se conocía la compatibilidad con los usos permitidos en el tipo de suelo del que se trataba.

En virtud de todo lo actuado, se consideró oportuno recomendar a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio que, en el ámbito de sus competencias, adoptara las medidas que resultaran precisas para garantizar la efectividad de la orden de cese de actividades dictada por la misma en el marco del expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística, tramitado por la Dirección General de evaluación ambiental y territorial.

La citada recomendación fue aceptada, informándonos la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio que con fecha 26/6/2015 el Director General dictó resolución en la que se ordenaba la suspensión de la actividad de organización de eventos musicales dirigidos al público en general, de sala de fiestas o de discoteca, resolución que fue confirmada en alzada.

Igualmente, se indicaba que el Ayuntamiento de Gandía dictó resolución en la que se ordenaba el cese de la actividad extraordinaria y de ampliación de superficie no legitimada por licencia, consistente en el precinto de los equipos de reproducción sonora existentes, a partir de 31/8/2015.

Por ello, en virtud de los principios de coordinación y eficacia de la actuación administrativa, se solicitó auxilio al Ayuntamiento de Gandía, como administración más próxima, para el seguimiento y vigilancia del cumplimiento de la orden de cese de la actividad. Con la aceptación de nuestra recomendación, procedimos al cierre de los expedientes de queja.

Por otro lado, en la queja nº 1507433, varios vecinos de Benimaurell denunciaban las molestias por contaminación acústica venían padeciendo como consecuencia de la instalación y funcionamiento de una estación de bombeo de distribución de agua potable en las inmediaciones de sus viviendas, habiéndose dirigido en varias ocasiones al Ayuntamiento para denunciar las molestias.

Solicitado informe al Ayuntamiento de Vall de Laguar, éste nos indicó que la estación de bombeo fue una obra ejecutada por la Excma. Diputación de Alicante, a quien se dirigieron, para corregir el exceso de ruido, señalando que la citada instalación no estaba en funcionamiento, salvo algunas horas a la semana para dar servicio a un vecino que así lo había solicitado.

Finalizada la fase de investigación, se recomendó al Ayuntamiento de Vall de Laguar que, en relación con las molestias que los vecinos venían padeciendo injustamente por el funcionamiento irregular de la estación de bombeo sita en las inmediaciones de su vivienda, se adoptaran cuantas medidas resulten precisas para determinar la intensidad de las molestias denunciadas y, en su caso, para paliar o minimizar el impacto que las mismas provocan en el derecho de los ciudadanos al disfrute de un medio ambiente adecuado.

El Ayuntamiento de Vall de Laguar aceptó nuestra recomendación, informándonos que, a fin de evitar las molestias, se iban a realizar varias modificaciones en las instalaciones, como la instalación de una doble puerta en la caseta, la instalación de silentblocks para amortiguación de ruidos y vibraciones, y el forrado del conducto de salida de gases. A la vista de las medidas adoptadas y de la aceptación de nuestra recomendación, procedimos al archivo del expediente.

Finalmente, debemos hacer referencia a un grupo de quejas (118), referidas a las molestias que el funcionamiento del mercadillo, que se viene realizando en la plaza Castilla y el paseo marítimo de las Avdas. González Vicens y Santiago Bernabéu de Santa Pola, ocasiona a los vecinos que residen en las comunidades de propietarios a las que representa, como consecuencia tanto del montaje y desmontaje de los puestos del mercadillo, como por la afluencia de personas al mismo y los consiguientes niveles de emisión de ruidos y suciedad por olores y desperdicios que se arrojan a la vía pública. Se señala que, a pesar de haber solicitado en varias ocasiones la reubicación del mercadillo, no se ha obtenido una solución al problema que vienen padeciendo.

Iniciada la investigación, el Ayuntamiento de Santa Pola nos informa que, dado que no se ha encontrado otra ubicación posible en el municipio, se han intentado paliar, en la medida de lo posible, las molestias a los vecinos, estableciendo una serie de normas relativas a horarios de montaje, ruidos, o aparcamiento de los vehículos, todas ellas de obligado cumplimiento, y que se controlan por los vigilantes fiscales y por la policía local.

Esta institución valora positivamente las actuaciones efectuadas por la Administración en aras a minimizar las molestias denunciadas y garantizar las adecuadas condiciones de seguridad, si bien ello no es óbice para tener en cuenta las alegaciones formuladas por el interesado, en el sentido de volver a insistir en la insuficiencia de dichas medidas y en el mantenimiento, a pesar de ellas, de las denuncias cursadas.

En relación con el objeto del expediente, el Síndic de Greuges entiende la preocupación manifestada por la Administración en torno a la necesidad de cohonestar adecuadamente el derecho al descanso de los vecinos, con los legítimos intereses de los comerciantes que desarrollan su actividad en el mercadillo.

Sin embargo, ante la persistencia de las molestias derivadas de la contaminación acústica, estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Santa Pola que, en el sentido expresado en el informe remitido, impulse las actuaciones iniciadas para valorar la reubicación del mercadillo de referencia.

Del mismo modo, se recomendó que, en tanto en cuanto se procede a dicha reubicación, se continúen adoptando las medidas que resulten precisas para minimizar las molestias que genera el desarrollo de la actividad de mercadillo semanal, cohonestando con ello la realización del mismo con el derecho de los vecinos a un medio ambiente adecuado.

El Ayuntamiento de Santa Pola aceptó nuestras recomendaciones, informándonos que la corporación está reconsiderando una nueva ubicación del mercadillo, de cara a la temporada estival de 2016.

Aceptada la recomendación, procedimos al cierre de los expedientes de queja.

4. Información ambiental

Como en ejercicios anteriores, son mayoritariamente asociaciones y colectivos los que se han dirigido a esta Institución denunciando la actuación de las Administraciones local y autonómica en materia de información medioambiental.

En la queja nº 1411886 el interesado manifestaba su disconformidad con la comunicación emitida por el Jefe del Servicio Territorial de Urbanismo indicándole que el Estudio de Impacto Ambiental de la Modificación Puntual nº 2 del municipio de Costur no se encuentra disponible en formato digital, tal como se la había solicitado.

Solicitado el informe correspondiente a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, ésta nos señaló que, efectivamente, la información solicitada no existía en formato digital, por lo que no procedía otra respuesta.

Hay que tener en cuenta que el art. 3.1.a) de la Ley 27/2006, de 18 de julio, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, reconoce el derecho de todas las personas a acceder a la información ambiental que obre en poder de las autoridades públicas o en el de otros sujetos en su nombre, sin que para ello estén obligados a declarar un interés determinado, cualquiera que sea su nacionalidad, domicilio o sede.

En dicho art. 3.1, apartado e), se reconoce el derecho a recibir la información ambiental solicitada en la forma o formato elegidos, en los términos previstos en el artículo 11, en el que indica lo siguiente:

> Cuando se solicite que la información ambiental sea suministrada en una forma o formato determinados, la autoridad pública competente para resolver deberá satisfacer la solicitud a menos que concurra cualquiera de las circunstancias que se indican a continuación:
>
> a) Que la información ya haya sido difundida, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo I de este Título, en otra forma o formato al que el solicitante pueda acceder fácilmente. En este caso, la autoridad pública competente informará al solicitante de dónde puede acceder a dicha información o se le remitirá en el formato disponible.
>
> b) Que la autoridad pública considere razonable poner a disposición del solicitante la información en otra forma o formato y lo justifique adecuadamente.

En el caso que nos ocupa, la Conselleria indicaba que la documentación no estaba disponible en formato digital. Sin embargo, no aclaraba si era posible la digitalización o escaneado de la misma por no ser muy voluminosa.

A la vista de todo ello, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio que facilitara, en la medida de lo posible una copia de la información solicitada por el autor de la queja en formato digital.

La Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio nos informó que el 12/8/2015 se procedió a enviar al interesado una copia escaneada en formato digital del documento del Estudio de Impacto Ambiental de la Modificación Puntual nº2 del municipio de Costur, tal y como solicitaba en su queja, envío que fue devuelto, por lo que, con fecha 8/9/2015 se procedió de nuevo a dicho envío, cumpliendo las indicaciones de esta Institución. Así, procedimos al cierre del expediente.

Por otro lado, la queja nº 1508594 se refiere a la falta de respuesta del Ayuntamiento de Gandía ante la petición del Centro de Acuicultura Experimental de acceder a los informes relativos al proyecto de construcción de una pasarela por la playa de L'Auir.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de Gandía éste indicaba que el proyecto al que se refería la petición pertenecía al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, por lo que era a éste a quien se habían de dirigir las consultas.

En nuestra resolución, además de recordar la obligación de la Administración de responder a los ciudadanos que acuden a ella, señalamos que en el caso concreto objeto de la queja se encuentra contemplado en el art.10.2 de 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, que dispone:

> Cuando la autoridad pública no posea la información requerida remitirá la solicitud a la que la posea y dará cuenta de ello al solicitante.
> Cuando ello no sea posible, deberá informar directamente al solicitante sobre la autoridad pública a la que, según su conocimiento, ha de dirigirse para solicitar dicha información.

Así, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Gandía:

1.- 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 de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

2.- Que, de acuerdo con lo establecido en el art.10.2 de 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, remita la solicitud correspondiente al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente a fin de que éste proceda a facilitar la información requerida, dando cuenta de ello al interesado.

Ambas recomendaciones fueron aceptadas por el Ayuntamiento de Gandía, con lo que procedió al cierre del expediente.

5. Aguas residuales

Las quejas relacionadas con el saneamiento y depuración de aguas que se han presentado a lo largo del año 2015 se refieren, todas ellas, al ámbito local.

La queja nº 1508456 se refiere a un vertido de aguas fecales procedentes de una finca contigua que van a parar a un campo de propiedad del interesado, habiéndolo

comunicado al Ayuntamiento de Atzeneta d'Albaida, y sin haber recibido ninguna contestación.

Solicitada información acerca de los hechos denunciados al Ayuntamiento de Atzeneta d'Albaida, éste nos indica que

> 1.- Se recibieron sendas quejas por parte de D. (...) mediante escrito de fecha 20/3/2015, nº de registro de entrada 176 y por correo electrónico de fecha 12 de abril de 2015, además de verbalmente ante el concejal competente en materia de urbanismo D. (...) y diversas comunicaciones telefónicas.
>
> 2.- Por parte del ayuntamiento se dio cuenta de ello, verbalmente también, ante el Juez de Paz de Atzeneta de Albaida y se convino que por parte del arquitecto municipal se realizase visita al lugar afectado por los vertidos, mediante providencia de la Alcaldía de fecha 13/4/2015.
>
> 3.- Por el arquitecto municipal, tras la visita realizada junto con el Sr. (....), se comprobaron los hechos, emitiéndose informe de ello, que fue comunicado in situ al propio afectado.
>
> 4.- Del indicado informe se ha procedido a su notificación a la presidencia de la comunidad de vecinos del inmueble sito en C/(...) origen de las filtraciones, para su conocimiento y efectos, al propio tiempo que se remite copia al afectado mediante correo electrónico.

Los servicios de abastecimiento de agua potable y depuración de aguas residuales han sido competencias tradicionalmente municipales. La evolución de estos servicios ha estado marcada por el perfeccionamiento de su gestión y su generalización a todos los municipios, exigencia que aparece en el art. 25.2.c) de la Ley 7/1985, de 2 de Abril, reguladora de las bases del régimen local. Igualmente, en el art. 25.2.j) de la misma norma aparece la competencia municipal en materia de protección de la salud pública.

Dado que los informes municipales constataron la existencia de una filtración de aguas fecales, que van a parar a la propiedad del interesado, es el propio municipio quien debe determinar si se ha producido una rotura o un embozo en el sistema de alcantarillado que afecta a la finca, determinando la responsabilidad, bien del propio municipio, bien de los propietarios del edificio afectado, a fin de proceder a su reparación.

Por todo lo expuesto, y finalizada la fase de investigación, estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Atzeneta d'Albaida que proceda a realizar las operaciones que permitan evaluar el alcance de las reparaciones necesarias a fin de evitar la filtración de aguas fecales a la propiedad del interesado, determinando, igualmente, a quién corresponde la obligación de realizar las citadas reparaciones, bien al propio Ayuntamiento, bien a los propietarios del edificio origen de las filtraciones, todo ello en aras a garantizar la salubridad pública.

El Ayuntamiento de Atzeneta d'Albaida nos informa que se ha notificado a la comunidad de propietarios del edificio situado en c/(...), requiriéndoles para que realicen las gestiones necesarias tendentes a solucionar el problema de filtraciones de sus aguas residuales, al mismo tiempo que ofrece la colaboración de los servicios técnicos municipales para su diagnóstico y propuesta de reparación. A la vista del citado informe, procedimos al cierre de la queja.

Por otra parte, en la queja nº 1511698, la interesada manifestaba que desde hace años soporta las consecuencias de una rotura de una tubería de aguas residuales que pasa por su propiedad, habiéndolo comunicado al Ayuntamiento de Ador en diversas ocasiones, pero hasta el momento no se le había dado ninguna solución.

Iniciada la fase de investigación, se recibió en esta institución informe de la arquitecta municipal en el que ésta indica:

> PRIMERO.- Las calles accesos B y E de la urbanización la Ermita de Ador o disponen de alcantarillado público actualmente, sino de una canalización que atraviesa sucesivas parcelas de propiedad privada, ejecutada por el promotor que comercializó las viviendas en su día, y que desemboca en el colector público.
>
> La instalación de una red de alcantarillado público para las ocho viviendas unifamiliares afectadas, conforme establecía la LUV y así se informó en fecha 4/4/2013 por requerimiento de Alcaldía, frente a la reclamación, se tramitaría a través de un Programa de Actuación Aislada (art.15 LUV), que en los casos de obras públicas, consiste en un proyecto de urbanización y un proyecto de reparcelación, donde la proposición económica versaría sobre la participación económica de los propietarios en el desarrollo del programa. Contemplándose además en el informe la posible repercusión del coste del proyecto de urbanización a la concesionaria del servicio de alcantarillado, de acuerdo a las bases de su contrato, como así se decretaría más adelante en fecha 12/4/2013.
>
> SEGUNDO.- De la reunión con los propietarios no se alcanza el acuerdo para tramitar una reparcelación económica voluntaria, y que reivindican que las obras deben ser con cargo a los presupuestos municipales o a los de la empresa concesionaria.
>
> TERCERO.- El 12/12/2013 se completan los trabajos de campo, con acceso a todas las viviendas con localización de dicha red y los puntos de rotura y obstrucción de la misma y se prepara una memoria técnica valorada de tres posibles alternativas técnicas a realizar.
>
> CUARTO.- A falta de presupuesto municipal para la obra, el 23/1/2014 por Decreto de Alcaldía se ordena a la empresa concesionaria que ejecute la más barata de las alternativas técnicas, consistente en la reparación de dos obstrucciones de la canalización, por importe de 5749,13€ (sin IVA), con cargo a las aportaciones a fondo perdido y otras mejoras a las que la empresa se comprometió con objeto de su contrato de concesión, así como a vaciar la canalización mediante bombeo a coste cero de ser necesario.
>
> QUINTO.- La empresa concesionaria (...) contesta en fecha 10/2/2014 sobre la imposibilidad de acometer las obras de forma inmediata, dado que las aportaciones a fondo perdido se deben acometer a lo largo de 25 años y ya llevan una alta inversión en el municipio.
>
> SEXTO.- El Ayuntamiento está planteando vías alternativas para la financiación de las obras como el aumento de las tarifas de suministro de agua y alcantarillado, lo que se traslada a los interesados en fecha 31/7/2015, y la solicitud de subvención a la Diputación Provincial de Valencia. No

obstante, la previsión de financiación e inclusión del mismo en los presupuestos generales municipales alcanzaría finales del año 2016.

Los interesados reciben copia del expediente administrativo 67/2013 en las dependencias municipales en fecha 5/8/2015, y se les emplaza en la oficina técnica en horario de atención al público para aclararles cualquier duda al respecto.

Junto al informe, se adjunta copia completa del expediente administrativo tramitado al efecto, que recoge todos y cada uno de los documentos a los que se refiere el informe de la arquitecta municipal.

Vista la documentación aportada por el Ayuntamiento de Ador, y a pesar de reconocer los esfuerzos de éste por intentar dar una solución al problema planteado, se ha de recordar que, de acuerdo con el art.26.1 de la Ley 7/1985, reguladora de las bases del régimen local, el alcantarillado es un servicio de prestación obligatoria, y no puede alargarse en el tiempo su dotación a los habitantes de la urbanización La Ermita de Ador.

Así, se consideró oportuno recomendar al Ayuntamiento de Ador que, haciendo uso de sus competencias obligatorias, y previos los trámites legales oportunos, dote a la urbanización la Ermita de Ador de la red de alcantarillado.

El Ayuntamiento de Ador nos informó que con fecha 27/11/2015 se adjudicó la obra a la empresa para la renovación de la red de la zona de la Ermita, con lo que se espera se solucione de manera definitiva el problema objeto de denuncia.

A la vista del informe del Ayuntamiento, procedimos al cierre de la queja.

6. Animales que conviven en las ciudades

Sobre esta materia citaremos la queja nº 1510532, en la que una ciudadana denuncia que se ha dirigido en numerosas ocasiones al Ayuntamiento de Bellreguard denunciando el estado de insalubridad de unas instalaciones para palomas que tiene su vecino, que lleva consigo la presencia de ratas, así como olores y ruidos molestos, no habiendo obtenido respuesta ni solución al problema planteado.

Debe señalarse que esta situación ya fue objeto de otra queja anterior (nº 1313934), que se cerró tras informarnos el Ayuntamiento de la orden de retirada de las palomas, principal foco del problema sanitario denunciado.

Del examen de la documentación remitida por el Ayuntamiento de Bellreguard durante la fase de investigación, se deduce que, a pesar de que los servicios técnicos municipales constataron la presencia de numerosos animales en la vivienda de referencia, lo que determina que las condiciones higiénicas y sanitarias sean deficientes e incompatibles con el cumplimiento del deber de conservación de los inmuebles en un estado adecuado de uso y salubridad, no se han adoptado medidas eficaces para paliar el problema denunciado por la interesada y constatado por los técnicos municipales, bien mediante la imposición al obligado de órdenes específicas de limpieza y conservación, bien mediante su ejecución subsidiaria, en caso de incumplimiento de las mismas.

En este sentido, hay que destacar que la pasividad municipal ante los efectos perjudiciales para la salud provocados por el incumplimiento del deber de conservación de los edificios por parte de sus propietarios puede generar responsabilidad patrimonial, con la consiguiente obligación de indemnizar los daños y perjuicios causados como consecuencia del funcionamiento anormal de la administración.

Por ello, consideramos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Bellreguard que, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, siga impulsando la adopción de medidas de limpieza que resulten precisas para conseguir la conservación del inmueble en unas condiciones higiénicas y sanitarias adecuadas.

Procedimos al cierre del expediente de queja tras la remisión, por parte del Ayuntamiento de Bellreguard de su respuesta, indicando que se había procedido a la apertura de un expediente sancionador al propietario de la vivienda citada.

7. Caza y pesca

La queja nº 1503289, presentada por la Asociación Defensora de Herbívoros contra Incendios Forestales, señalaba que, aun colaborando con la Conselleria de Medio Ambiente en los últimos años en la recuperación de la ganadería y en la defensa de los herbívoros salvajes, esta función les resulta más difícil, pues desde la Conselleria no dan respuesta a las políticas cinegéticas de caza mayor aplicadas en la provincia de Alicante y sur de Valencia, enumerando una serie de autorizaciones en materia de caza que, a entender de la citada Asociación, incumplen una serie de preceptos legales en materia de caza.

Se denuncia que se han solicitado informes de recursos naturales que no se han facilitado, mientras que se deterioran las especies, pudiendo llegar incluso al exterminio de algunas de ellas.

Iniciada la fase de investigación, se recibió en esta Institución Informe del Servicio de Caza y Pesca de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, en el que se señala:

> (...) No podemos contestar con exactitud a la afirmación de D. (...) sobre la afirmación que hace de no responder a las preguntas que sobre política cinegética de caza mayor aplicada en la provincia de Alicante y en el sur de Valencia (...) La administración tiene diferentes sistemas para realizar una planificación, mediante planes ex profeso que supongan un gran marco de objetivos o mediante la aprobación de normativa en sus diferentes categoría, labor que se ha venido haciendo de forma continuada con el fin de ir adaptándose a la realidad en cada momento.
>
> Además y para los espacios cinegéticos de régimen especial, cotos de caza, han de disponer todos ellos de un plan técnico de ordenación cinegética, sin el cual no pueden practicar la caza. Este plan lo elabora el titular del "coto de caza" y es aprobado si se ajusta a los criterios técnicos de la zona concreta donde está situado, por la administración atendiendo siempre a criterios de aprovechamiento sostenible del recurso natural y del entorno donde se realiza la práctica cinegética.

> Además, toda esta planificación y ejecución ha de ser coherente y encontrarse dentro del marco de otra normativa vigente, como pueda ser la del patrimonio natural y la biodiversidad, la forestal, vías pecuarias, paisaje, etc.
>
> Toda esta labor de compaginación de normativa y técnica se hace a través de la dirección general con competencias en materia de caza y por las direcciones territoriales que son las encargadas de aplicar sobre el territorio esa planificación normativa con los criterios generales establecidos.

El artículo 45 de la Constitución configura el medio ambiente como un bien jurídico de cuyo disfrute son titulares todos los ciudadanos y cuya conservación es una obligación compartida entre los poderes públicos y la sociedad en su conjunto.

Todos tienen el derecho de exigir a los poderes públicos que adopten las medidas necesarias para garantizar la adecuada protección del medio ambiente, para disfrutar del derecho a vivir en un medio ambiente sano. Correlativamente, impone a todos la obligación de preservar y respetar ese mismo medio ambiente.

Para que los ciudadanos, individual o colectivamente puedan participar en esa tarea de protección de forma real y efectiva, resulta necesario disponer de los medios instrumentales adecuados, cobrando especial significación la participación en el proceso de toma de decisiones públicas, pues la participación, que con carácter general consagra el artículo 9.2 de la Constitución Española, y para el ámbito administrativo el artículo 105 garantiza el funcionamiento democrático de las sociedades e introduce mayor transparencia en la gestión de los asuntos públicos.

Tal como ha señalado en repetidas ocasiones esta institución, el derecho a la información medioambiental desempeña un papel esencial en la concienciación y educación ambiental de la sociedad, constituyendo un instrumento indispensable para poder intervenir con conocimiento de causa en los asuntos públicos.

Así, el art. 3.1.a) de la Ley 27/2006, de 18 de julio, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, reconoce el derecho de todas las personas a acceder a la información ambiental que obre en poder de las autoridades públicas o en el de otros sujetos en su nombre, sin que para ello estén obligados a declarar un interés determinado.

Por otra parte, hay que señalar que la información solicitada por el promotor de la queja debe entenderse incluída en la información ambiental, tal como viene definida en el art. 2.3 de la citada norma, debiendo ser las excepciones al acceso a la documentación ambiental interpretadas restrictivamente, procurando permitir el conocimiento de la mayor información ambiental en el plazo legalmente establecido.

Por todo lo expuesto, y finalizada la fase de investigación, estimamos oportuno recomendar a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural que, sin permitir el acceso a datos personales o protegidos por la legislación de propiedad industrial o intelectual, facilite al autor de la queja toda la información ambiental solicitada.

La Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural nos remitió escrito aceptando nuestra recomendación, por lo que procedimos al cierre de la queja.

Por su parte, la queja nº 1511808, presentada por la Asociación de Colonos de la Sierra de Salinas, señala que desde hace varios años se viene tramitando ante la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente una solicitud de creación de coto deportivo de caza, sin que todavía se haya dictado resolución a pesar de las numerosas solicitudes y requerimientos presentados.

Solicitado el informe correspondiente a la Administración, la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural nos informa que:

> En relación a su escrito de fecha 18 de agosto de 2015 sobre el asunto de referencia, se adjunta escrito de la Dirección General de Medio Natural donde se informa del procedimiento a seguir para la creación del coto de caza en el término municipal de Villena objeto de la queja.
>
> Actualmente se encuentra en tramitación la memoria de catalogación del monte, momento a partir del cual se podrá definir el coto.

Recibido el informe, lo remitimos al interesado para que éste formulara alegaciones, si lo consideraba oportuno, habiéndose presentado las mismas, y estando el expediente pendiente de su resolución a la fecha de redacción del presente Informe anula.

8. Espacios protegidos

En esta materia, destacamos la queja nº 1400494, en la que el interesado, en representación de una asociación, manifiesta su preocupación por la modificación del artículo 134 de la Ley 11/1994 por la Ley 5/2013 en el sentido de exigir que las zonas húmedas estén debidamente catalogadas para su protección, puesto que el Tribunal Supremo, en la Sentencia de la Sección Quinta de la Sala de lo Contencioso-Administrativo (Recurso nº 2839/2009) anuló el Programa de Actuación Integrada "Benicàssim Golf" porque afectaba a una zona húmeda, la cual, según el Alto Tribunal, debe ser protegida, independientemente de que esté catalogada o no.

Iniciada la fase de investigación, recibimos informe de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, del que solicitamos una ampliación, a fin de que se especificaran las medidas adoptadas para incluir el Humedal Prat Quatro de Santiago en Benicàssim en el Catálogo de Zonas Húmedas de la Comunitat Valenciana, solicitud atendida por la Conselleria, que remitió informe en el que se señalaba lo siguiente:

> La Ley 11/1994, de 27 de diciembre, de la Generalitat, de Espacios Naturales Protegidos de la Comunitat Valenciana (art.15.1), en la redacción dada por la Ley 5/2013, 23 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, establece lo siguiente:

Son zonas húmedas, a los efectos de la presente Ley, las marismas, marjales, turberas o aguas rasas, ya sean permanentes o temporales, de aguas estancadas o corrientes, dulces, salobres o salinas, naturales o artificiales, debidamente catalogadas.

En la actualidad el Quadro de Santiago no está incluido en el Catálogo de Zonas Húmedas de la Comunitat Valenciana, y por tanto, no es un espacio natural protegido de los previstos en el artículo 3.1 de la citada Ley 11/94.

Ahora bien, por las características hidrogeológicas de la zona es indudable que este espacio puede considerarse "zona húmeda" a los efectos del art. 111 de la vigente legislación estatal sobre Aguas (RDL 1/2001) (...)

A este respecto, cabe recordar que la Sentencia del Tribunal Supremo de fecha 10/12/2012, dictada sobre el recurso de casación 2838/2009, incide reiteradamente en la aplicabilidad del citado art.111 del RDL 1/2001 al Quadro de Santiago.

Asimismo indica la citada Sentencia, en su Fundamento de Derecho Sexto, que las zonas húmedas definidas en el mismo art.111 deben conservarse por sus características físicas de humedal, con independencia de su inclusión o no en Catálogos o inventarios de zonas húmedas de ámbito autonómico o estatal.

En cuanto a las características ecológicas de la zona, debe tenerse en cuenta la presencia significativa de hábitats propios de los humedales litorales mediterráneos, resultado obvio de su estructura hidrogeológica.

Por los motivos anteriores, esta Subdirección General considera justificado el inicio, por parte de la Dirección General de Medio Natural, del procedimiento administrativo tendente a la inclusión del Quadro de Santiago de Benicássim en el Catálogo de Zonas Húmedas de la Comunitat Valenciana

Teniendo en cuenta que la citada Ley 11/1994 (art.3), incluye las Zonas Húmedas Catalogadas entre las categorías de espacio natural protegido que son objeto de la Ley, el procedimiento de catalogación implica la declaración del correspondiente espacio natural protegido mediante Decreto del Consell, según el trámite descrito en los arts. 25 a 27 de la misma Ley: (...)

En opinión de esta Subdirección General, el inicio del procedimiento de declaración debe partir de unas premisas básicas sobre la delimitación propuesta y sobre el régimen de protección, de gestión y de administración del espacio, las cuales deberían establecerse de común acuerdo entre las tres administraciones competentes: Dirección General del Medio Natural, Ayuntamiento de Benicàssim y Confederación Hidrográfica del Júcar. Todo ello sin perjuicio del necesario proceso de participación pública, dentro del cual podrán manifestar su opinión todas las administraciones, entidades y colectivos implicados, tanto públicos como privados.

En paralelo a dicho procedimiento de declaración, la Dirección General de Medio Natural evaluará la existencia o no de hábitats y especies de importancia comunitaria europea que puedan aconsejar la inclusión de la

> zona en la Red Natura 2000, mediante un procedimiento específico en el que deben intervenir el MAGRAMA y la Comisión Europea.

A la vista del informe remitido, dado que la Conselleria manifestaba su intención de iniciar el procedimiento de declaración como Zona Húmeda del Quadro de Santiago de Benicássim, procedimos al archivo del expediente.

9. Vías pecuarias

En materia de vias pecuarias, hacemos referencia a la queja nº 1500796, en la que el interesado manifestaba que en diciembre de 2011, tras el fallecimiento de su madre, los herederos quisieron poner a la venta una casa, señalando el Ayuntamiento la imposibilidad de venderla al ocupar una vía pecuaria. Fue a informarse al Ayuntamiento, que nos confirmó que la vivienda no se podía vender ni derribar, puesto que el terreno se quedaría como un solar, y no se indemnizaría si se expropiara para uso público. Por su cuenta, solicitó información a la Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, que señala que la vivienda no ocupa la vía pecuaria, pero desde 30/10/2012 el Ayuntamiento no actúa, lo que les perjudica gravemente.

Iniciada la investigación, solicitamos informe al Ayuntamiento de Crevillente, que nos remitió varios documentos, entre ellos, un informe jurídico en el que se indica:

> "(...) Al respecto, señalar que la queja de referencia está relacionada con la tramitación que viene efectuando este Ayuntamiento de la Modificación nº4 del Plan General, que se inició con la publicación del Decreto de información pública en Agosto de 2013, y que incluye una doble modificación de la ordenación estructural, consistente, por un lado, en la modificación de la calificación de equipamiento asistencial en C/ Canal, 13 de El Realengo, y por otro, en la redelimitación de la Vía Pecuaria "Vereda de Hondón de las Nieves", error que se produjo en la revisión del Plan General de 2011. Sin embargo, al ir englobada esta última modificación dentro de la doble modificación de la ordenación estructural referida, bajo la denominación única de Modificación puntual nº4 del Plan General, esta modificación ha sufrido los avatares de una serie de deficiencias cuya subsanación exige el Servicio Territorial de Urbanismo en lo referido a la modificación de El Realengo. En Mayo de 2014 se pidieron aclaraciones al Servicio Territorial de Urbanismo referidas a la modificación nº 4, que fueron reiteradas el mes de Julio, aunque finalmente se recibió informe del repetido Servicio Territorial en diciembre de 2014. A fecha de hoy, todavía no se ha obtenido el visto bueno de la Conselleria a la propuesta de modificación municipal.
>
> A la vista de ello, en lo que afecta a la modificación consistente en la redelimitación de la vía pecuaria en Paseo Abrets, objeto de la queja, y a fin de no perjudicar, involuntariamente por las razones expuestas, a la propiedad por más tiempo, se ha optado por tramitar la modificación nº4 exclusivamente en lo que afecta al Paseo Abrets y de esta manera dar pronta solución definitiva al error en la delimitación de la vía pecuaria que afecta al mismo, tramitación que ya se ha iniciado."

A la vista de la documentación remitida por el Ayuntamiento de Crevillente, resulta que éste, a instancia del promotor de la queja, redactó una modificación del Plan General, que junto a otros elementos, se tramitaron conjuntamente bajo la denominación "Modificación nº 4 de la Revisión del Plan General de Crevillente". Tras la desestimación de uno de los elementos, y a pesar de la propuesta del arquitecto municipal, que planteaba remitir nuevamente a Conselleria la modificación referida a la redelimitación de la vía pecuaria, el Ayuntamiento de Crevillente no inició la tramitación de la referida modificación, al menos hasta 19/2/2015, fecha del informe del servicio jurídico, en el que se afirma que se ha iniciado la tramitación de la modificación referida a la redelimitación de la vía pecuaria.

El deber de las Administraciones de actuar de acuerdo a los principios de celeridad y eficacia ha de tenerse siempre presente, especialmente en este caso, en el que la inacción o el retraso en la tramitación de la modificación del plan general, derivada de un error de la propia Administración, estaba causando perjuicios al promotor de la queja, dado que hasta que esta modificación del plan general se aprobara, se encontraba ante la imposibilidad de vender su vivienda o de realizar obras en ella.

Por ello, se consideró oportuno recomendar al Ayuntamiento de Crevillente que, de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia, procediera a la tramitación de la modificación de la revisión del Plan General consistente en la redelimitación de la vía pecuaria denominada "Vereda Hondón de las Nieves", a su paso por Paseo Abrets.

El Ayuntamiento de Crevillente aceptó nuestra recomendación, informándonos que con fecha 30/3/2015 el Ayuntamiento pleno acordó la aprobación provisional de la modificación nº4 del Plan General de Crevillente referente a Paseo Abrets. A la vista de todo ello, procedimos al archivo del expediente.

VIII. DERECHOS LINGÜÍSTICOS

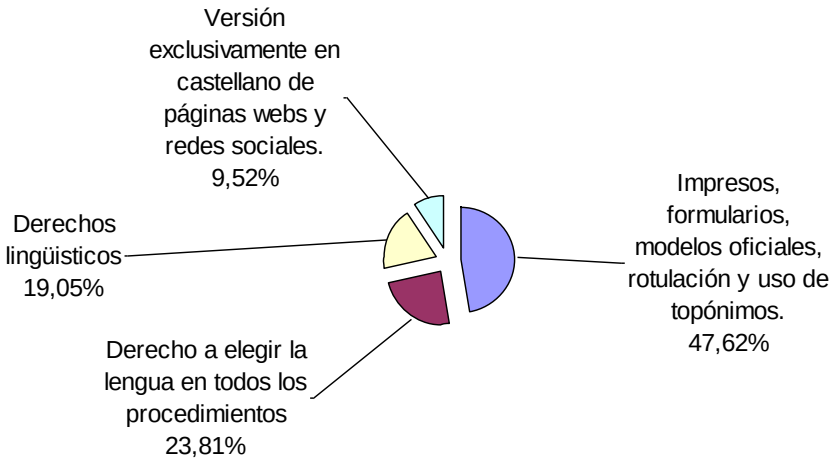
1. Introducción

En el presente ejercicio 2015, el número de quejas que los ciudadanos han formulado ante el Síndic de Greuges relativas a los derechos lingüísticos asciende a 21, cantidad inferior a las que tuvimos ocasión de analizar durante los años 2012, 2013 y 2014, que fueron respectivamente, 153, 72 y 49.

En este capítulo damos cuenta de las quejas que los ciudadanos han formulado ante el Síndic de Greuges relativos a los derechos lingüísticos y que hemos tenido ocasión de analizar y dictar resoluciones, ya en forma de recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales dirigidos a la Administración tanto autonómica como local.

2. Derechos lingüísticos en cifras

Área de los derechos lingüísticos	Quejas
Impresos, formularios, modelos oficiales, rotulación y uso de topónimos.	10
Derecho a elegir la lengua en todos los procedimientos	5
Derechos lingüisticos	4
Versión exclusivamente en castellano de páginas webs y redes sociales.	2
Total área de los derechos lingüísticos	**21**



3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales

La Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano reconoce en su Título III el derecho de todos los ciudadanos a ser informados por los medios de comunicación, tanto en valenciano como en castellano, y a utilizar indistintamente las dos lenguas cooficiales en el Comunitat Valenciana. Y esta obligación, no hay duda de que debe extenderse a los nuevos medios de comunicación y a las nuevas tecnologías.

Y es por ello, que al igual que en ejercicios anteriores, el Síndic de Greuges como garante de los derechos lingüísticos de los valencianos, resolvió la admisión a trámite de aquellas quejas cuyo núcleo central o común denominador fue la exclusión del valenciano en páginas web institucionales.

Tal fue el caso de la queja nº 1503885 en la que se denunciaba la discriminación del valenciano en la web de EPSAR y en la que dirigimos una Resolución a la Conselleria de Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua y que puede consultarse en nuestra página web.

Esta Institución considera que la legislación vigente respecto al valenciano es clara y terminante y que no admite interpretación alguna; y es preciso llamar la atención sobre el hecho de que la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano está vigente desde hace más de 30 años y que ya en su Título tercero reconoce el derecho de todos los ciudadanos a ser informados en los medios de comunicación social tanto en valenciano como en castellano, y por otro lado, la citada ley, en sus disposiciones transitorias establecía un plazo de 3 años para que las distintas áreas de la Administración pública valenciana llevasen a término las disposiciones de dicha ley (término que se ha superado en exceso si tenemos en cuenta que la LUEV entró en vigor en el año 1983) y para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra comunidad.

La cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución Española que reconoce como lengua oficial de una determinada comunidad no sólo el idioma castellano, sino también el propio de esa comunidad autónoma, modificó sustancialmente 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 oficial propio han legislado sobre la materia mediante las denominadas leyes de normalización lingüística, con la finalidad de fomentar el uso oficial de la lengua cooficial con el objetivo de que ésta alcance cotas semejantes a aquellas que corresponden al castellano como lengua oficial del territorio español.

Esta institución es consciente del esfuerzo económico que comporta configurar páginas web oficiales, emitir impresos, folletos y publicidad institucional en las dos lenguas cooficiales de la Comunitat Valenciana y que, a veces, esta actuación es preterida ante necesidades más urgentes como los servicios sociales, dependencia, menores, tercera edad, educación o infraestructuras, pero no puede obviar el mandato establecido en el artículo 3 de nuestra constitución que dispone que el castellano es la lengua oficial del Estado y señala que el resto de lenguas españolas serán también oficiales en las comunidades autónomas respectivas y de conformidad con sus respectivos estatutos.

Y, en conexión con lo que dispone la Constitución Española, el artículo 6.3 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, encomienda a la Generalitat garantizar el

uso normal y oficial tanto del castellano como del valenciano y de esta manera se instaura un régimen de bilingüismo que impone a los poderes públicos del territorio autonómico o local, la obligación de conocer y utilizar las dos lenguas cooficiales de forma que no pueda prevalecer una sobre otra.

La Ley valenciana 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, dictada como desarrollo de lo que dispone el Estatuto de Autonomía, establece en su artículo 2 que el valenciano es la lengua propia de la Generalitat Valenciana y de la Administración pública, como también de la local y de todas la corporaciones e instituciones que de ella dependan.

En consecuencia, no hay duda sobre la manifiesta obligación de las Administraciones públicas, tanto autonómicas como locales, y de las corporaciones e instituciones que de ella dependan de adecuar, desde un punto de vista lingüístico, las vías o los medios de comunicación con los administrados y facilitar las relaciones mutuas a través de la efectiva y real implantación de un régimen de cooficialidad lingüística y, obviamente esa obligación ha de extenderse a las nuevas realidades tecnológicas.

Y son estos principios lo que inspiraron la resolución de la citada queja, y en la que recomendamos a la Conselleria de Presidencia y Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua que arbitrase las medidas necesarias, incluidas las presupuestarias, para que la página web de la EPSAR observase la cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana. Dicha resolución fue aceptada por lo que procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

En idéntico sentido nos pronunciamos en la queja nº 1412649 y en la que también recomendamos a la entonces Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que adoptase las medidas necesarias para que la página web de la Subdirección de Música "CulturArts" (antiguo IVM) incluyera el valenciano. Resolución aceptada igualmente.

Idénticas consideraciones sirvieron de base a la resolución formulada, en este caso a la Diputación Provincial de Castellón, al concluir la tramitación de la queja nº 1412631, y de la que ya dimos cuenta en nuestro anterior informe a Les Corts y que fue aceptada en todos sus términos por dicha Corporación.

Al Ayuntamiento de Alicante, en la queja nº 1410472, también le formulamos una recomendación para que adaptara al régimen de cooficialidad lingüística vigente en nuestra comunidad la página web de la UTE, empresa concesionaria del servicio de recogida de basura de Alicante, y que fue aceptada, pudiendo ser consultada en su integridad en nuestra página web.

Por otra parte, la obligación de las Administraciones Públicas de adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana determinó la admisión a trámite de la queja nº 1411344 en la que recomendamos a la Diputación Provincial de Alicante que, el próximo año, la página web del Congreso sobre violencia contra la mujer, así como los folletos, publicaciones, campaña publicitaria, etc. que realice con ocasión del mismo, sean tanto en castellano como en valenciano.

Idéntico denominador común que las anteriormente relacionadas fue el objeto de las quejas nº 1410653 y 1408387, entre otras.

4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano

La Diputación Provincial de Valencia aceptó la resolución que le dirigimos con ocasión de la queja nº 1512925, y en la que, sustancialmente, el promotor de la misma denunciaba la instalación de sendas rotulaciones exclusivamente en castellano en la C/ Barques y en la C/ Poeta Querol, de Valencia.

La Diputación Provincial de Valencia informó que la cuestión estaba en vías de solución.

No obstante, el Síndic de Greuges consideró razonable formular una sugerencia recordando la obligación de la Administración pública valenciana de otorgar una especial protección y respeto a la recuperación del valenciano tal como previene el artículo 6 del Estatuto de Autonomía y la propia LUEV.

E cuanto a la rotulación viaria cabe significar que la LUEV atribuye al Consell determinadas competencias para la regulación de la toponimia oficial en valenciano; y también la Ley 6/1991, de la Generalitat, de 27 de marzo, regula la señalización de las carreteras de la Comunitat Valenciana; y el Real Decreto 344/1982, de 12 de febrero, prevé la señalización de las vías de comunicación y la rotulación de servicios públicos estatales en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

Y por su parte, el Decreto 145/1986, de 24 de noviembre, del Consell, regula la señalización de las vías de comunicación, las instalaciones y los servicios públicos en el ámbito de la Comunitat Valenciana con el propósito de hacer efectiva la recuperación del valenciano en estos ámbitos.

Este mismo decreto, en su disposición final primera autoriza, a la entonces Conselleria de Educación y Ciencia, a dictar las disposiciones necesarias para su cumplimiento y, en este sentido, la Orden de 1 de diciembre de 1993 sobre el uso de las lenguas oficiales en la toponimia, señalización de las vías de comunicación y en la rotulación de los servicios públicos en el ámbito de la Comunitat Valenciana, señala en su artículo primero que:

> El criterio general de uso de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana en la señalización de vías y servicios públicos habrá de atender al predominio lingüístico establecido en el título cinco de la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano.

Y el artículo 2 señala que "cuando por mandato legal se requiera la señalización en las dos lenguas, se dará prioridad a una o a otra según el predominio lingüístico del territorio en que se ubique la señal", por lo que, teniendo en cuenta que Valencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de la LUEV es territorio de predominio lingüístico valenciano, la rotulación, en el caso de la queja de referencia, debía ser realizada preferentemente en valenciano; de ahí que recomendamos la adopción de las medidas necesarias para rotular en valenciano las instalaciones de la Oficina de Promoción Provincial sitas en las C/ Barques y C/ Poeta Querol, de Valencia.

En la queja nº 1507490 el promotor mostraba su disconformidad con la rotulación interior del servicio de urgencias del Hospital de Sant Joan de Alicante; circunstancia que consideró como una vulneración de la cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana, motivo por el que fue admitida a trámite y concluida con una resolución dirigida a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que fue aceptada, basada en idénticos fundamentos que en la queja anteriormente relacionada.

El Ayuntamiento de Crevillente también aceptó la resolución que le formulamos con ocasión de la queja nº 1502280 en la que el interesado denunciaba errores gramaticales en la rotulación de algunas calles de la localidad, extremo éste que fue aceptado por el ayuntamiento, comprometiéndose a corregir los errores señalados por el promotor de la queja.

No obstante, creímos oportuno dirigirle una resolución amparándonos en el ya citado Decreto 145/1986, de 24 de noviembre, del Consell de la Generalitat que regula la señalización de las vías de comunicación, las instalaciones y los servicios públicos en el ámbito de la Comunitat Valenciana y con el propósito de hacer efectiva, en este ámbito, la recuperación del valenciano y la Orden de 1 de diciembre de 1993 sobre uso de las lenguas oficiales anteriormente citada.

El núcleo de la queja nº 1412410 venía determinado también por la exclusión del valenciano en el Hospital de Sagunt, municipio de predominio lingüístico valenciano según lo previsto en el Título cinco de la LUEV en su artículo 35, por lo que la rotulación tanto exterior como interior, en base a 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 de la Comunitat Valenciana que prevé sea, preferentemente, en valenciano en los territorios de predominio lingüístico valenciano.

La resolución, de la que ya dimos cuenta en nuestro anterior informe anual a Les Corts, fue aceptada por la entonces Conselleria de Sanidad.

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

La cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución Española reconoce como lengua oficial de una determinada Comunidad Autónoma no sólo el castellano, lengua oficial en todo el territorio español, sino también la lengua propia de esa Comunidad, y de ahí que las Comunidades Autónomas con lengua propia hayan legislado en la materia a través de las denominadas leyes de normalización lingüística, a fin de garantizar el uso social y oficial de aquella en todos los ámbitos.

Por ello, en desarrollo de las previsiones estatutarias, la Ley 4/1983, de 23 de noviembre de Uso y Enseñanza del Valenciano en la Administración Pública y el artículo 2 de la misma, señala que todos los ciudadanos tienen derecho a dirigirse y a relacionarse con la Generalitat Valenciana, los Entes locales y el resto de Corporaciones e Instituciones que de ella dependan, en valenciano.

No obstante, y tal como viene señalando el Síndic de Greuges en sus resoluciones, las actuaciones administrativas han de ser compatibles con el más absoluto respeto a los derechos de los ciudadanos cuya lengua habitual es el castellano.

En definitiva, los ciudadanos valencianos tienen derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas cooficiales en todas sus relaciones, tanto sociales como oficiales, sin que, en ningún caso, puedan ser discriminados por razones de la elección y de una u otra lengua cooficial.

La necesidad de potenciar la presencia lingüística del valenciano en el ámbito de nuestra Comunidad, y, especialmente en la vida social y oficial, determina directamente que el Gobierno valenciano no sólo esté autorizado para diseñar políticas directamente encaminadas a fomentar el uso del valenciano, sino que la puesta en marcha de estrategias normalizadoras, deben ser calificadas como el normal desarrollo de las previsiones constituidas en la Constitución Española que, considera la riqueza de las distintas modalidades lingüísticas de España como patrimonio cultural objeto de especial respeto y protección, y, en el Estatut de Autonomía y la Ley de Uso y enseñanza del valenciano, por lo que la Administración Pública Valenciana está obligada a garantizar, en todo caso, la normalización lingüística, ya que, el derecho a la no discriminación por motivos lingüísticos aparece expresamente consagrado en el párrafo tercero del artículo 6,.4 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana "nadie podrá ser discriminado por razón de su lengua".

Y, en particular, el derecho a lo no discriminación por razón de la lengua fue objeto de la queja nº 1508219, en la que el promotor denunciaba que en el Hospital de Manises exigieron a la familia de su padre a expresarse en castellano alegando que "no todos somos de aquí", y consideraba la citada circunstancia como una vulneración de la legalidad sobre el uso y enseñanza del valenciano.

La comunicación recibida de la Conselleria de Sanidad (Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al paciente) daba cuenta de lo siguiente:

> Le comunicamos que la Conselleria de Sanidad trabaja continuamente por reforzar los mecanismos que garanticen el derecho al uso de ambas lenguas oficiales de nuestra Comunidad, en los centros sanitarios públicos.
>
> Hemos instado al Comisionado de Sanidad del Departamento de Salud de Manises para que garantice y promueva el uso del valenciano y facilite el acceso de los profesionales sanitarios a los programas de formación del valenciano, facilitando así la comunicación con los pacientes en su lengua materna.

El interesado, a quien dimos traslado de la comunicación recibida, no formuló alegación alguna, por lo que procedimos a resolver el expediente con los datos obrantes en el mismo, en base a los siguientes fundamentos:

El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, en su artículo 6 determina lo siguiente:

> 1. La lengua propia de la Comunitat Valenciana es el valenciano.

> 2. El idioma valenciano es el oficial en la Comunitat Valenciana, al igual que lo es el castellano, que es el idioma oficial del Estado. Todos tienen derecho a conocerlos y a usarlos y a recibir la enseñanza del, y en, idioma valenciano.
> 3. La Generalitat garantizará el uso normal y oficial de las dos lenguas, y adoptará las medidas necesarias para asegurar su conocimiento.
> 4. Nadie podrá ser discriminado por razón de su lengua.
> 5. Se otorgará especial protección y respeto a la recuperación del valenciano.
> 6. La ley establecerá los criterios de aplicación de la lengua propia en la Administración y la enseñanza.
> 7. Se delimitarán por ley los territorios en los que predomine el uso de una y otra lengua, así como los que puedan ser exceptuados de la enseñanza y del uso de la lengua propia de la Comunitat Valenciana.
> 8. L'Acadèmia Valenciana de la Llengua es la institución normativa del idioma valenciano.

Como desarrollo ante las previsiones estatutarias citadas, la Ley de la Generalitat 4/1983, de 23 de noviembre, de Uso y Enseñanza del Valenciano, dedica el primer capítulo de su Título primero al uso oficial del valenciano en la Administración pública.

Y, en su artículo 2, señala que el valenciano es la lengua propia de la Comunitat Valenciana y que todos los ciudadanos tienen el derecho de conocerlo y usarlo, tanto oralmente como por escrito, en las relaciones privadas y en las instancias públicas.

Por su parte, el artículo 3 establece que no puede derivarse del uso del valenciano cualquier forma de discriminación o exigencia de traducción.

Así mismo, el artículo 10 reitera que en territorio de la Comunitat Valenciana todos los ciudadanos tienen el derecho a dirigirse y relacionarse con la Generalitat, los órganos locales y otros de carácter público, en valenciano.

Finalmente, el artículo 16 establece que las empresas públicas, como también los servicios públicos dependientes directamente de la Administración, han de garantizar que sus trabajadores que tengan relación directa con el público tengan los conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado.

Y, en el ámbito de la legislación básica del Estado, el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de la Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, declara que los ciudadanos, en sus relaciones con las administraciones públicas tienen derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su comunidad autónoma, de conformidad con lo previsto en esta ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

De cuanto antecede, entendimos que el promotor de la queja tenía derecho a expresarse en valenciano en el Hospital de Manises y a ser atendido en dicha lengua, sin que hubiera lugar a discriminación alguna por usar el valenciano y sin exigencia alguna de traducción.

En consecuencia, recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que en el ámbito de sus competencias, adoptase las medidas necesarias e instara al

órgano competente para que, en todo caso, quedase garantizado el derecho de los ciudadanos a expresarse en valenciano en las instalaciones del Hospital de Manises y le recordamos la obligación de garantizar que en los servicios públicos sanitarios el personal tuviera los conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad el servicio que tiene encomendado.

6. Uso de topónimos

El promotor de la queja nº 15011841 denunciaba que el Ayuntamiento de Calp mantenía en su página web turística (www.calpe.es) la denominación no oficial castellana "Calpe", circunstancia que contravenía lo previsto en el Decreto 125/2009, de 28 de agosto, por el que se aprobó el cambio de denominación del municipio Calp/Calpe por la forma exclusiva en valenciano, Calp.

El Ayuntamiento de Calp, al que nos dirigimos en demanda de información suficiente, dio cuenta de lo siguiente:

> El Departamento de Turismo del Ayuntamiento de Calp ha renovado recientemente su página web de promoción turística, así como diverso material promocional, en el que se utiliza la marca comercial "Calpe", registrada por el Ayuntamiento como marca en la Oficina Española de Patentes y Marcas bajo diversos lemas "Calpe a un paso,..." etc. Esta es la marca comercial o denominación que se viene utilizando en la promoción turística del municipio desde prácticamente los orígenes del fenómeno turístico a finales de los años cincuenta del siglo XX y es por la que se reconoce al municipio en ámbitos turísticos internacionales.
>
> Por el Departamento de Turismo se valoró en el momento de la renovación del material promocional y la web turística la posibilidad de utilizar la denominación oficial del municipio "Calp". Sin embargo, dado que la denominación oficial ya consta en la web institucional del Ayuntamiento y considerando que la web turística lo que realmente está promocionando es una "marca turística" o "comercial" dirigida al mercado nacional e internacional se consideró continuar utilizando la marca comercial "Calpe". La justificación para esta decisión era que "Calpe" es la marca registrada y la conocida nacional e internacionalmente por los operadores turísticos y los visitantes que acuden al municipio cada año.
>
> Esta decisión fue también consensuada con la iniciativa privada, a través de la participación en el Consorcio Calpe Tourism, decantándose esta entidad igualmente por seguir usando la marca "Calpe" y no echar a perder el esfuerzo promocional efectuado por el municipio y el sector privado a lo largo de todos estos años.
>
> Y a la vista de lo anterior.
>
> Considerando que las obligaciones legales derivadas del cambio de denominación aprobada por el Decreto 125/2009 de 28 de agosto ya vienen recogidas sobradamente en la web institucional del Ayuntamiento (www.calp.es), por el Ayuntamiento se decidió seguir utilizando en la web turística y la promoción del destino la marca comercial "Calpe" tal y como viene siendo habitual desde hace más de sesenta años.

El interesado, a quien dimos traslado de la comunicación recibida, no formuló alegación alguna, por lo que procedimos a resolver el expediente con los datos obrantes en el mismo.

En primer lugar, dimos por aceptados los argumentos esgrimidos por el ayuntamiento en el sentido de mantener la denominación "Calpe" en la página web de promoción turística al ser la marca comercial o denominación que se utiliza en la promoción turística "desde prácticamente los orígenes del fenómeno turístico a finales de los años cincuenta del siglo XX y es por la que se reconoce al municipio en ámbitos turísticos internacionales."

No obstante, consideramos que la citada circunstancia no impedía que el departamento de turismo valorase la posibilidad de utilizar, paulatinamente, la denominación oficial del municipio "Calp" prevista en el Decreto 125/2009, de 28 de agosto, del Consell, en la renovación promocional y la web turística como también en folletos, impresos, modelos oficiales, etc.

No obstante, en la tramitación del presente expediente surgió otra cuestión sobre la que el Síndic de Greuges no pudo dejar de pronunciarse y realizar las siguientes consideraciones.

El presente expediente se inició como consecuencia de un escrito dirigido a esta Institución por el interesado, redactado exclusivamente en valenciano.

En consecuencia, y como garantía de los derechos reconocidos en la LUEV, que en su artículo 11 establece que "en aquellas actuaciones administrativas iniciadas a instancia de parte (…) la Administración actuante habrá de comunicarles todo cuanto les afecte en la lengua oficial que elijan, independientemente de la lengua en que se hubiere iniciado el procedimiento", la petición que esta Institución cursó al Ayuntamiento de Calp fue en la lengua elegida por el interesado, esto es, en valenciano. Sin embargo, la comunicación recibida del Ayuntamiento de Calp fue exclusivamente en castellano.

Y en este sentido, debemos significar que los legítimos objetivos de recuperación del uso social y oficial del valenciano a fin de superar la todavía desigualdad existente respecto al castellano, no puede desconocer, y de hecho no lo desconoce, que el artículo 14 de la Constitución Española establece el principio de igualdad con interdicción de cualquier forma de discriminación por motivo de lengua; y en este sentido, la propia LUEV, consciente de la vigencia absoluta del principio de igualdad y de la prohibición de discriminación por motivo de lengua, declara en su artículo 4 que "en ningún caso podrá haber discriminación por el hecho de usar cualquiera de las dos lenguas oficiales" de la Comunitat Valenciana.

Una de las consecuencias esenciales que se derivan de los mandamientos contenidos en los preceptos anteriormente citados es el derecho que asiste a cualquier ciudadano en sus relaciones con la Administración pública a elegir la lengua oficial en que desea que se produzcan las comunicaciones y la tramitación de los expedientes. Y surge el correlativo deber de la Administración de respetar esta elección y de utilizar, a lo largo de todo el procedimiento, la lengua elegida por el administrado.

En definitiva, hubimos de recordar al Ayuntamiento de Calp los deberes legales que la Constitución Española y la legislación vigente le imponen de respetar los derechos lingüísticos de los administrados y de utilizar en todos los procedimientos y en cualquier otra forma de comunicación con ellos la lengua, castellana o valenciana, elegida por ellos.

Al cierre del presente Informe anual a Les Corts, no ha tenido entrada en esta Institución escrito alguno del citado consistorio en los términos del artículo 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges.

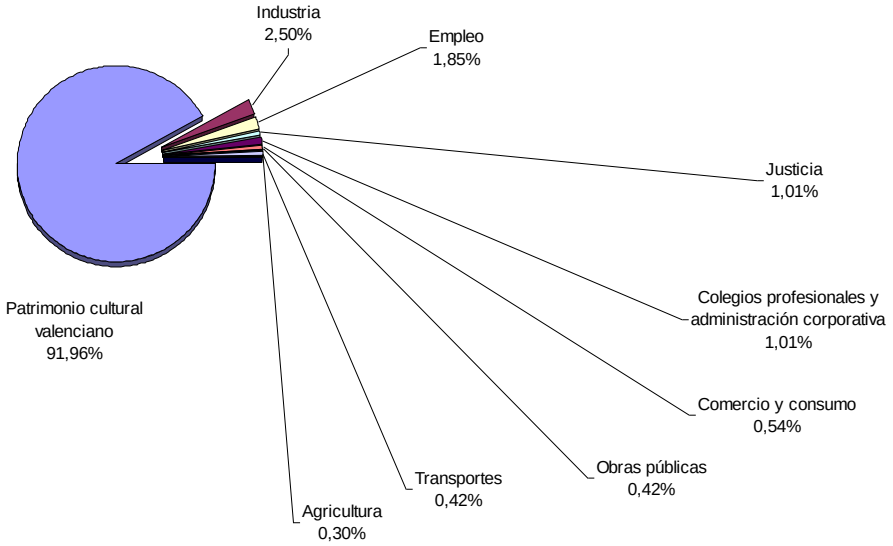
IX. OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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 1.679 en 2015, frente a las 264 en 2014, 1.104 en 2013 y 2.651 en 2012.

2. Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas en cifras

Área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	Quejas
Patrimonio cultural valenciano	1.544
Industria	42
Empleo	31
Justicia	17
Colegios profesionales y administración corporativa	17
Comercio y consumo	9
Obras públicas	7
Transportes	7
Agricultura	5
Total área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	**1.679**



3. Agricultura

El autor de la queja nº 1411876 nos expone los siguientes hechos y consideraciones:

> El municipio de Bicorp comprende algo menos de 14.000 hectáreas, de las cuales 8.537 están incluidas en la Reserva Valenciana de Caza de la Muela de Cortes, declarada en 1973 (...) en nuestro término existen unas 1000 hectáreas de cultivo, dedicándose la mayoría de ellas al cultivo del olivar" (...) los animales salvajes de la reserva ocasionan daños a los cultivos, y como consecuencia muchas parcelas están abandonadas o en riesgo de estarlo (...) fuera de la reserva la sociedad local de cazadores "Pico el Fraile", debe ceñirse a lo que la Administración valenciana le autorice a cazar, que es muy poco, por lo que los daños en los cultivos son terribles (...).

En ese sentido, nos comunica que, con fecha 8 de septiembre de 2014, remitió varios escritos a diferentes personas de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, y no había recibido contestación a ninguno de los mimos.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) El artículo 41 de la Ley 13/2004 de Caza de la Comunitat Valenciana establece que los titulares de los espacios cinegéticos serán los responsables de los daños que las piezas de caza ocasionen en los cultivos e inmuebles ajenos existentes en el espacio cinegético.
>
> El punto 3 del citado artículo dice "La responsabilidad anterior se establece con la salvedad de que los propios perjudicados, por culpa o negligencia, hayan contribuido a la producción del daño".
>
> La Generalitat ha de responder por los daños que se puedan producir dentro del ámbito de la Reserva Valenciana de Caza de la Muela de Cortes.
>
> Es el títular del coto V10277 el que ha de responder de los daños, y es el títular del coto el que con su plan técnico de ordenación cinegética, establece los programas de caza y control de las poblaciones cinegéticas para que estas se encuentren dentro de los límites admisibles para un territorio concreto, y es al títular del coto a quien han de dirigirse los afectados en caso de necesidad de reclamación de daños.
>
> (...) en el artículo 41.3 se entiende que es el titular de la parcela el que ha de mantener en condiciones la valla con el fin de evitar que se produzcan los daños, eso implica revisarla con asiduidad para evitar que se rompa, que los postes estén firmes, etc.
>
> La Generalitat invierte tiempo y dinero en poner a disposición de la especies cinegéticas el alimento necesario para su mejor desarrollo (...).

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja, para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizó en el siguiente sentido:

> - No hemos recibido aún, contestación a los escritos remitidos a la Administración
>
> - El principal problema para la continuidad de la agricultura en Bicorp son los daños de la fauna cinegética, tanto dentro como fuera del ámbito de la Reserva Valenciana de Caza de la Muela de Cortes.
>
> - El titular del coto de caza V10277 es el club local de cazadores Pico del Fraile, cuyo plan Técnico de Ordenación Cinegética debe ser aprobado por la Consejeria de Medio Ambiente. Dicho plan contiene un error, pues el técnico redactor del mismo, escribió que no hay en Biocorp daños de la fauna a los cultivos agrícolas, lo cual es rotundamente falso. La sociedad de cazadores Pico del Fraile, es sabedora de este lamentable error, y nos ha dicho que este año 2015 presentaran un nuevo plan técnico de ordenación cinegética corregido y ampliado, donde se especificarán los periodos y modalidades de caza suficientes para mantener a raya a los animales dañinos. Si la Administración aprueba el plan, ellos no tienen inconveniente en hacerse cargo de los daños que sufran los agricultores.
>
> - Hemos propuesto una reunión de los miembros de la junta rectora de la cooperativa de Bicorp con personal de la Administración pública, así como el establecimiento de cauces de comunicación y seguimiento de la problemática de los daños de la fauna a la agricultura, pero llevamos mas de siete meses esperando una respuesta.

Llegados a este punto, procedimos a resolver el presente expediente.

Respecto a la falta de contestación a los escritos presentados por el autor de la queja con fecha 8 de septiembre de 2014, recordamos que artículo 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que:

> el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses.

Por otro lado, de todos los datos que obraban en el expediente, se desprendía que los ejemplares de animales de caza mayor ocasionaban una serie de daños en las zonas de cultivo del término municipal de Bicorp, daños que habían provocado, en algunos casos, que las parcelas hubiesen sido abandonadas.

En ese sentido, tal y como nos informa la Conselleria, la Ley 13/2004 de Caza de la Comunitat Valenciana establece que los titulares de los espacios cinegéticos son los responsables de los daños que hubiesen podido ocasionar los animales, y a esos titulares es a quien habían de dirigirse los afectados en caso de reclamación de daños.

Los daños ocasionados eran tanto dentro de la Reserva Valenciana de Caza de la Muela de Cortes, cuyo titular es la Generalitat Valenciana, y en ese sentido tiene establecido un procedimiento para que todas las personas que consideren que hubiesen sufrido un daño ocasionado por ejemplares de caza puedan reclamar los correspondientes daños, y por otro lado, en una parte importante, los daños eran también ocasionados fuera de la mencionada Reserva, correspondiendo la titularidad a la Sociedad de Cazadores Pico del Fraile.

No obstante lo anterior, la mencionada sociedad, a la hora de la elaboración del Plan Técnico de Ordenación Cinegética cometió el error de establecer que "no hay en Bicorp daños de la fauna a los cultivos agrícolas"; error que desde la mencionada sociedad de cazadores iban a tratar de subsanar durante este año 2015 mediante la presentación de un nuevo Plan Técnico de Ordenación Cinegética, para que de ese modo se hagan cargo de los daños que pudieran sufrir los agricultores.

Por todo ello, efectuamos a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente las siguientes recomendaciones:

- En situaciones como la analizada, extremasen al máximo los deberes legales que se extraían del artículo 42 de la Ley 30/1992, y en ese sentido procediesen a dar la oportuna respuesta a los escritos presentados por el autor de la queja, en fecha 8 de septiembre de 2014.

- Para poder minimizar el problema de los daños ocasionados a la agricultura, procediesen a establecer reuniones con todas las partes afectadas, así como una colaboración a la hora de establecer el nuevo Plan Técnico de Ordenación Cinegética, que según nos informaba el autor de la queja, iban a presentar para su aprobación por parte de la Conselleria, los titulares del coto de caza V10277, perteneciente al Club Local de Cazadores XXX, para de ese modo, ante el posible daño ocasionado, puedan hacerse cargo de estos.

Finalmente la citada Conselleria aceptó la recomendación emitida desde esta institución.

4. Colegios profesionales y administración corporativa

El autor de la queja nº 1510622 manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

> (...) en fecha 17/10/2014, presentó recurso administrativo de alzada contra la resolución del Colegio de Administradores de Fincas de Valencia y Castellón de 15/09/2014 (...) en fecha 9/04/2015, le fue notificada la resolución del recurso administrativo por parte del Consejo Valenciano de Colegios de Administradores de Fincas de Valencia (...) no obstante lo anterior, se dirige a esta institución por considerar que se había incumplido el plazo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (...) se ha producido, además de un incumplimiento, un perjuicio añadido e incertidumbre que impide, limita y condiciona el tiempo ajeno para emprender otras acciones que deben ejercitarse ulteriormente a la recepción de la respuesta de la Administración.

Admitida a trámite la queja, solicitamos del Consejo Valenciano de Colegios de Administradores de Fincas información suficiente y, en especial, sobre las razones de la demora en dar respuesta expresa al recurso administrativo de alzada a que se hacía referencia en la presente queja.

El Consejo Valenciano de Colegios de Administradores de Fincas, a través de su Presidente, nos comunicó en fecha 9/07/2015 lo siguiente:

> PRIMERO. Con fecha 17.10.14, el Sr. (...) presentó recurso de alzada contra la resolución del Colegio Territorial de Valencia de fecha 15.09.14. Siguiendo el trámite habitual, el recurso fue resuelto por este Consejo en Junta celebrada el 03.12.14; es decir, dentro del plazo de tres meses que establece el artículo 115 de la Ley 30/1992 de 26 de Noviembre si bien, por un error de administración en la gestión del documento físico, dicha resolución no fue notificada al recurrente hasta el envío del correo certificado de fecha 31.03.15.
>
> SEGUNDO. Advertido este hecho y como medida de prevención de posibles disfunciones internas, este Consejo trabajó en la elaboración de un protocolo de actuación, que incluye, entre otros, la regulación de las gestiones de notificación de los recursos de alzada. Protocolo que fue aprobado en Junta celebrada con fecha 20.05.15 y que este Consejo viene aplicando desde entonces.
>
> TERCERO. No obstante lo anterior, y a la vista de las manifestaciones vertidas por el Sr. (...) en la queja presentada, consideramos no se ha perjudicado al recurrente en su derecho para el ejercicio de acciones ulteriores al recurso referido. En efecto, de conformidad con el artículo 46 de la Ley 29/1998 de de 13 de Julio, el plazo para la interposición del recurso contencioso administrativo comienza a contar, bien desde el día siguiente al de la publicación de la disposición impugnada o al de la notificación o publicación del acto que ponga fin a la vía administrativa, si fuera expreso, bien a los seis meses a partir del día siguiente a aquél en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzca el acto presunto.
>
> Tampoco resulta perjudicado el derecho del recurrente si atendemos a su derecho de recurso de reposición previsto en el artículo 117, de la Ley 29/1998, de 13 de Julio, o al extraordinario de revisión, de conformidad con el artículo 118. 2 del mismo cuerpo legal, por cuanto fija la ley como die a quo la fecha de notificación de la resolución impugnada o el día en el que de acuerdo con la normativa se produzca el acto presunto. Plazos todos ellos vivos para el Sr. (...) para el ejercicio de las acciones ulteriores a la recepción de la respuesta de esta Corporación en la resolución desestimatoria de la denuncia presentada en su día contra uno de los Colegiados del territorial de Valencia.
>
> CUARTO. Como corporación de Derecho Público, el Colegio ofrece a esa Institución cualquier información complementaria o aclaración que precise.

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

Llegados a este punto, no constando escrito de alegaciones y concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos que obraban en el expediente.

En este sentido, en relación al retraso en notificar la resolución del recurso administrativo de alzada, emitimos la siguiente sugerencia.

Con carácter previo, es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta institución, velar para que la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Del estudio del expediente de queja, resultaba que el interesado interpuso un recurso administrativo de alzada en fecha 17/10/2014, así como que la resolución del referido recurso fue notificada al autor de la queja en fecha 31/03/2015.

Los artículos 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, regulan el Recurso Administrativo de Alzada.

Concretamente, el art. 115.2 señala que:

> el plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de tres meses. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 43.2, segundo párrafo.

En definitiva, si bien es cierto que del relato cronológico que resulta de la documentación que obraba en el expediente se desprende que esa Administración había mantenido una actitud que podíamos calificar de activa en la tramitación del mismo, no lo es menos que se ha incumplido con la obligación de notificar en plazo máximo de tres meses la resolución expresa del recurso administrativo de alzada.

Por ello, sugerimos al Consejo Valenciano de Colegios de Administradores de Fincas que, en casos como el analizado, extremase al máximo el deber de dar respuesta expresa, así como de notificar las resoluciones de los recursos administrativos de alzada que presenten los ciudadanos dentro del plazo establecido en el art. 115 de la Ley 30/1992.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1410129 relata los siguientes hechos y consideraciones siguientes:

> (...) en fecha 20/02/2014, dirigió escrito al Ilustre Colegio de Abogados de Castellón en el que solicitaba: (...) Tenga a bien informarme sobre los medios disponibles, puestos a disposición de los interesados en acudir al ilustre Colegio a fin de resolver las discrepancias con el actual Secretario-Administrador de la Comunidad de Propietarios (colegiado en Castellón). Y, en su caso, información acerca de los honorarios que tendríamos que satisfacer en caso de recurrir a celebrar un acto de mediación o arbitraje.
>
> Entiéndase, no me estoy refiriendo a competencias -o no- para realizar una labor de mediación con el Sr. Abogado ni, tampoco, pedirle responsabilidad

> deontológica. Tan solo, estoy solicitando se me informe de los medios que tiene – o no – en aplicación a la Ley de Arbitraje, y pone el Colegio de Abogados de Castellón a disposición del ciudadano que acude al colegio al efecto de canalizar sus pretensiones de acercamiento (arbitraje, conciliación o mediación) o entendimiento de posiciones. Y la tabla de honorarios, si la hay.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe del Ilustre Colegio Oficial de Abogados de Castellón que, a través del Secretario del mismo, nos comunicó en fecha 28/10/2014, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) Consultados los archivos de este Ilustre Colegio de Abogados, en relación a la queja de referencia formulada por D. (...), consta en los mismos que este Colegio de Abogados contestó a dicho señor por Carta de fecha 4-3-14.
>
> En fecha 14-4-14, dicho señor se personó en la secretaría de este Colegio de Abogados, manifestando que no había recibido dicha contestación. En ese mismo acto, se le entregó una copia de dicha carta de contestación, cuyo recibí firmó de conformidad. Se adjunta copia de la comparecencia y copia de la carta, todo ello firmado por el Sr.(...).
>
> En la contestación remitida al promotor de la queja se indicaba lo siguiente:
>
> La Junta de Gobierno de este Colegio de Abogados en sesión celebrada el día 4 de marzo de 2014, de conformidad con la petición formulada por Ud., en su escrito de fecha 20-2-14, presentado en esa misma fecha ante este Colegio de Abogados, acordó comunicarle que la cuestión que desea plantear podría someterla a arbitraje, cuyo procedimiento es el previsto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje.
>
> No hay ningún tipo de norma sobre los honorarios, de conformidad con lo dispuesto en la Directiva de Servicios (Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 200 5, relativa a los servicios en el mercado interior) del año 2006 y su transposición al ordenamiento jurídico español mediante las leyes Paraguas (Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio) y Ómnibus (Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas Leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio).

Del contenido del informe, así como de la documentación remitida, dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 12/11/2014 en el sentido básicamente de indicarnos que efectivamente le habían dado respuesta expresa pero que la misma era incongruente con lo solicitado.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvimos la misma con los datos que obraban en el expediente. En este sentido, considerábamos que, aunque íntimamente unidas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en la presente queja:

Primero: la falta de respuesta expresa al escrito del autor de la queja de fecha 20/02/2014.

Segundo: la posible incongruencia en la respuesta ofrecida al interesado.

Respecto a la primera cuestión, de lo actuado se desprendía que en fecha 14/03/2014 se dio respuesta expresa al escrito del interesado de fecha 20/02/2014, si bien no fue notificado fehacientemente hasta el 14/04/2014. En consecuencia, la respuesta recibida por el interesado fue anterior al escrito inicial de queja dirigido a esta institución (30/09/2014).

En relación a la segunda cuestión, el autor de la queja considera que la respuesta ofrecida por el Ilustre Colegio no era congruente con lo solicitado en su escrito de 20/02/2014.

En este sentido, destacamos lo dispuesto en el artículo 89.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común que señala que "en los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste".

De lo actuado se desprendía que, si bien es cierto que la respuesta ofrecida al interesado era congruente con las dos primeras solicitudes, no lo era en uno de los aspectos de la tercera, toda vez que no se le informó de los medios que tenía el Ilustre Colegio de Abogados de Castellón a disposición de los ciudadanos "(...) al efecto de canalizar sus pretensiones de acercamiento (arbitraje, conciliación o mediación) o entendimiento de posiciones".

Por ello, recomendamos al Ilustre Colegio Oficial de Abogados de Castellón que extremase al máximo las obligaciones que se extraían del artículo 89.3 de la Ley 30/1992. Asimismo, le recomendamos que informase al autor de la queja de los medios con los que cuenta el Ilustre Colegio de Abogados de Castellón a disposición de los ciudadanos "(...) al efecto de canalizar sus pretensiones de acercamiento (arbitraje, conciliación o mediación) o entendimiento de posiciones".

5. Obras públicas

La autora de la queja nº 1503356 nos indica que, debido a la renovación de la vía y electrificación del tramo Benidorm-Altea de la línea Alicante-Denia de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) se llevó a cabo una expropiación vía urgente de terrenos de su propiedad en el año 2008, pagándole la cantidad de 228,00€ correspondientes al depósito a cuenta del justiprecio e indemnizaciones por rápida ocupación.

En mayo de 2009 se le notifica el convenio de adquisición, con el cual no estuvo de acuerdo, por lo que presentó, en tiempo y forma, hoja de aprecio, concretando el valor en que se estimaba el bien que se expropia.

En marzo del 2010 recibió la hoja de aprecio de la Administración, comunicándole la remisión del expediente individual al Jurado Provincial de Expropiación.

En febrero de 2014, presentó reclamación, puesto que a pesar de haberse ocupado los terrenos y terminado las obras, no se le había abonado nada más que el depósito de 228,00€ indicado, sin que hasta la fecha se hubiese dado respuesta a la reclamación referida, pese al plazo de tiempo transcurrido.

La Consellería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente nos remitió informe señalando que:

> (...) tras comprobar el expediente se ha constatado que los hechos enumerados en el escrito del Síndic de Greuges son correctos.
>
> La Entidad de Infraestructuras de la Generalitat como beneficiario del expediente de expropiación, tras remitir a la propiedad la Hoja de Aprecio quedó a la espera de recibir el rechazo de la propiedad. Una vez transcurrido el plazo establecido, el expediente no fue remitido al Jurado Provincial de Expropiación.
>
> La tramitación seguida en la gestión administrativa de los expedientes de expropiación era realizar la remisión al Jurado Provincial en el momento en el que se recibiera el rechazo de la propiedad a la hoja de aprecio de la Entidad Beneficiaria; en el caso de la finca n° 21 no se recibió el rechazo, el expediente debería haber sido remitido de oficio al Jurado Provincial pero por error de gestión no fue así.
>
> Ante la revisión del expediente de la finca n° 21, se ha realizado la tramitación para la remisión urgente del expediente individual al Jurado Provincial de Expropiación de Alicante.

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.

Llegados a este punto, y tras la detenida lectura del escrito inicial de queja, del informe remitido por la Administración y de las alegaciones presentadas por la ciudadana, procedimos a resolver la presente queja con los datos que obraban en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita lo suficientemente respetuosa con los derechos de la promotora de la queja, emitimos la siguiente recomendación.

De la lectura de los documentos que integraban el presente expediente de queja, se deducía, pues así se había informado expresamente por parte de las Administraciones implicadas, la existencia de una paralización total y absoluta del expediente administrativo expropiatorio en lo que afectaba a la promotora de la queja.

En consecuencia, recomendamos a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente (actualmente, Conselleria ee Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio) que, en el ámbito de sus competencias, impulsase el presente expediente, adoptando cuantas medidas resultasen pertinentes, para resolver, sin más dilaciones indebidas, la pieza de justiprecio sometida a revisión administrativa, y se procediese el abono del mismo, con los correspondientes intereses devengados, a la promotora de la queja.

Finalmente, la citada Administración aceptó la recomendación emitida desde esta institución.

Por otra parte, el autor de la queja nº1500022 manifestaba que se había suprimido el paso de cebra de la carretera CV-824, en el punto kilométrico 1, siendo este el único paso que existía para acceder al comercio de la zona, suponiendo, de esta manera, un peligro para los peatones, y en ese sentido, se dirigió a la Diputación de Alicante y a la Subdelegación de Trafico de Alicante.

Según manifestaba el autor de la queja, existía una contradicción en los informes que recibió, ya que el emitido por la Subdelegación de Trafico, establecía que las modificaciones realizadas por la Diputación no cumplían la normativa europea, comunicando que se debía hacer un paso elevado o instalar un semáforo, mientras que en el recibido por parte de la Diputación le comunicaban que está todo realizado correctamente.

Del mismo modo, nos comunicaba que se reunió con el Diputado de Vías y Obras, y en la misma le comunicó que se tomarían medidas para solucionar el problema mediante la colocación de un semáforo, cosa que no se había realizado.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe la Diputación Provincial de Alicante, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> Atendiendo a las demandas del Sr. (...) y del Alcalde pedáneo, se realizó una actuación específica para habilitar de nuevo un paso de peatones, realizando las obras de acompañamiento necesarias para configurarlo de forma segura. Esta actuación ya ha sido realizada y está en servicio.
>
> (...) se valoró la posibilidad de instalar un semáforo con pulsador (...). Y para ello se mantuvo una reunión en la que intervinieron la Diputación, el Ayuntamiento de Alicante y el Alcalde pedáneo. Diputación manifestó no oponerse a la instalación de un semáforo con pulsador en la carretera, entendiendo que podría ser autorizable y que no constituiría una merma a la seguridad vial, teniendo que ser realizada la instalación por el Ayuntamiento de Alicante. El Ayuntamiento de Alicante manifestó por su parte su disposición a valorar el tema.

A la vista del informe remitido, solicitamos al Ayuntamiento de Alicante que nos comunicasen si iban a proceder a la instalación del semáforo que reclamaba el autor de la queja.

En ese sentido, el mencionado consistorio, nos remitió la siguiente contestación:

> La Diputación de Alicante está ejecutando la actuación de seguridad vial que contempla la restitución del paso de peatones y medidas adicionales para calmar el trafico y la velocidad de los vehículos en ese punto y la citada actuación contempla la semaforización del citado paso de peatones.

Por ultimo, a la vista de de los informes remitidos a esta institución por parte de la Administración, procedimos al cierre de la queja ya que se apreciaba que se había procedido a la solución del problema inicialmente planteado.

6. Industria

El autor de la queja nº 1510576 manifestaba que, tras una inspección realizada por Iberdrola Distribución, le comunicaron que había manipulado su contador, emitiendo una factura de 1.837,17 € para regularizar el suministro.

Del mismo modo, nos comunicaba que desde la empresa distribuidora se realizó la inspección sin comunicárselo, de tal forma que no le habían demostrado la posible manipulación.

Por último, nos informaba que presentó una reclamación ante la entonces Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo en fecha 17 de junio de 2015, sin haber obtenido respuesta.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabaja, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> El Servicio Territorial de Energía de Valencia ha requerido al interesado para el pago de tasas en la tramitación administrativa de la reclamación con fecha del 15/7/15, sin que hasta la fecha presentara el justificante de pago, según consta acreditado en el expediente administrativo en curso.

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 no realizó.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente, en ese sentido, consideramos que la actuación pública podría no haber sido lo suficientemente respetuosa con los derechos del promotor de la queja, por lo que emitimos la siguiente sugerencia.

Del estudio de la queja considerábamos que eran dos las cuestiones a estudiar:

1.- Las funciones de inspección y supervisión en materia energética.

2.- La defensa del consumidor.

Con respecto de la primera de las cuestiones planteadas, el artículo 3 de la Ley 54/1997, de 27 de noviembre, del Sector Eléctrico, establece que corresponde a las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivos Estatutos, el desarrollo legislativo y reglamentario y la ejecución de la normativa básica del Estado en materia eléctrica, así como autorizar las instalaciones eléctricas cuando su aprovechamiento no afecte a otras Comunidades o cuando el transporte o la distribución no salga de su ámbito territorial, y ejercer las competencias de inspección y sanción que afecten a dichas instalaciones.

Por otro lado, la Administración General del Estado ha regulado los procedimientos de autorización de las instalaciones eléctricas en el Real Decreto 1.955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización y suministro y los procedimientos de autorización de instalaciones eléctricas, y en su artículo 98, se indica que:

> las reclamaciones o discrepancias que se susciten en relación con el contrato de suministro a tarifa, o de acceso a las redes, o con las facturaciones derivadas de los mismos serán resueltas administrativamente por el órgano competente en materia de energía de la Comunidad Autónoma o Ciudades de Ceuta y Melilla, en cuyo territorio se efectúe el suministro.

Los organismos de las Comunidades Autónomas ejercen sus funciones en virtud de las competencias que les atribuyen sus respectivos Estatutos de Autonomía (artículo 49.16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, aprobado por la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio) y tienen competencias en el desarrollo de la legislación básica para su aplicación en su territorio.

En ese sentido, corresponde a los organismos de las Comunidades Autónomas, tal y como establece el mencionado artículo 3 de la Ley 54/1997, las tareas de inspección y control, de tal modo que ante las mismas, podría provocar una disminución de las reclamaciones presentadas por los consumidores, ya que las deficiencias del servicio serian detectadas por los inspectores, previniendo posibles situaciones irregulares y corrigiéndolas si fuese necesario, pero en ningún caso debe limitarse a penalizar con una tasa al consumidor para que no se queje ni reclame.

Con respecto a la segunda de las cuestiones planteadas, a saber, la defensa del consumidor, el artículo 51 de la Constitución Española de 1978 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.

De tal forma que 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 Comunitat Valenciana, la Ley Orgánica 1/2006 de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana en su artículo 9.5 establece que "la Generalitat garantizará políticas de protección y defensa de consumidores y usuarios, de acuerdo con la Legislación del Estado".

En el mismo sentido, la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, establece en su artículo 4 que son derechos básicos de los consumidores, en los términos previstos en la legislación estatal aplicable:

> 2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

> 7. Disponer de procedimientos eficaces de protección de sus derechos, en especial ante aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Igualmente, el artículo 7 de la mencionada Ley 1/2011, nos informa que serán objeto de atención, vigilancia y control prioritario por parte de las Administraciones públicas de la Comunitat Valenciana los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y, en especial, los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales o de interés general.

Del mismo modo, el artículo 10 establece que, dentro del ámbito competencial de la Generalitat, corresponde al Consell diseñar la planificación general de la política de protección, defensa y promoción de los consumidores y usuarios, promulgar los Reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley, y promover programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las entidades para la consecución de los objetivos que en esa ley se establecen.

Y también corresponde a la Conselleria competente, es decir la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, realizar la inspección y control de mercado de los bienes, productos y servicios ofertados a los consumidores, practicar las oportunas tomas de muestras de productos, y adoptar las medidas provisionales en los supuestos previstos en esta Ley.

Lamentablemente, las empresas energéticas evitan responder a los consumidores para resolver estas reclamaciones, remitiendo al ciudadano a la Dirección General de Energía, con la imposición de la tasa de 19,80 €.

Ante la imposición de una tasa para poder formular reclamaciones por los consumidores y usuarios del sector energético, parece que se estén violando los derechos de los consumidores, generándose una situación de indefensión de los mismos.

Es evidente que existe una notoria discriminación en el trato recibido por los consumidores de bajos recursos económicos, ya que un ciudadano que reclame una devolución de 15 €, por exceso de facturación, no va a realizar la misma, ya que el importe de 19.80 € que debe pagar para poder ejercitar sus derechos, aparece como una barrera disuasoria, evitando que muchos ciudadanos ejerzan su derecho a reclamar por pequeñas cantidades para no perder dinero.

Entendemos que difícilmente se puede conseguir una adecuada protección a los ciudadanos y consumidores en materia energética, impidiéndoles reclamar o imponiendo un barrera para ello a modo de tasa. Por tanto, en un sector bien regulado y supervisado, el número de reclamaciones podrían disminuir considerablemente. Igualmente, no siempre toda la culpa o responsabilidad de las reclamaciones corresponde al ciudadano o consumidor, sino que también había que verificar que la otra parte del servicio, podría tener su parte de responsabilidad.

De todo lo expuesto, parece desprenderse que no se cumple con la obligación de supervisar de manera eficiente el respeto a los derechos de los consumidores y usuarios; la relación entre el consumidor y el suministrador del servicio se encuentra en

desequilibrio, siendo el consumidor la parte más débil por lo que resulta justificada su protección.

En momentos en que las reclamaciones se multiplican, el Consell no debía reparar en gastos a la hora de proteger el dinero de los ciudadanos de a pié que presentan una queja porque sienten que han perdido (o les han estafado) 20, 100 o 200 euros.

Por ultimo, como continuación a la protección del consumidor, el Real Decreto 1725/1984, de 18 de julio por el que se modifica el reglamento de verificaciones eléctricas y regularidad en el Suministro de Energía y el Modelo de póliza de abono para el suministro de energía eléctrica y las condiciones de carácter general de la misma, establece en el punto 10 que:

> La conexión de las instalaciones de los abonados a su caja general de protección, así como la conexión y desconexión de los equipos de medida, se efectuaran por la Empresa suministradora de energía eléctrica. La colocación o levantamientos de los equipos de medida podrá ser efectuada por las propias Empresas o por instaladores autorizados.
>
> Las empresas suministradoras deberán comunicar a los abonados, previamente, la conexión o desconexión de los equipos de medidas, salvo caso de alta o baja en el suministro.
>
> Ninguna persona ajena a la Empresa suministradora podrá manipular ni desprecintar los aparatos y equipos de medida y control una vez conectados, ni tampoco la Empresa suministradora sin aviso previo al abonado.

En la gran mayoría de las ocasiones, como es el caso que nos ocupa, el consumidor no recibe aviso alguno sobre las actuaciones de inspección realizadas por la compañía eléctrica, a pesar de lo mencionado con anterioridad, y se encuentra con que la misma había cambiado o sustituido el equipo de medida sin avisarle, no existiendo por tanto la prueba o forma de verificar la situación y estado del contador.

En ese sentido, consideramos que desde la Generalitat se debería impulsar otro mecanismo que concediese más garantías al consumidor, ya que simplemente con la "palabra" de la compañía eléctrica, y remitiendo al ciudadano una carta comunicando el fraude y reclamando el pago de la refacturación sin más, no debería ser suficiente, sino que debería existir la verificación de un tercero, o que la manipulación sea certificada por un organismo de control, bien sea por una empresa privada autorizada por la Generalitat o por cualquier otra forma.

Por lo tanto, consideramos que el consumidor tiene muy difícil poder defenderse, ya que la compañía eléctrica es la que realiza la inspección y al no haber testigos o pruebas puede incluso que el contador no haya sido manipulado por nadie, o haya sido manipulado por un tercero.

La compañía eléctrica no demuestra que el afectado hubiese realizado una manipulación del contador con pruebas contundentes, de tal forma que nos encontramos ante una posición de abuso de poder por parte de la compañía, siendo juez y parte en la detección del fraude, y los consumidores se ven acusados de fraude sin pruebas suficientes, sin haber estado presentes en la inspección del contador y sin que el acta del técnico de la

compañía incluya la firma de ningún testigo, de tal forma que no les queda otra opción que pagar las cantidades que les exigen si no quieren que les corten el suministro, ya que las compañías aplican la presunción de culpabilidad.

Por todo ello, sugerimos a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo que:

- Se produjese una efectiva inspección y supervisión, tal y como establece el artículo 98 del RD 1955/2000, de 1 de diciembre.

- Valorase la posibilidad de que la Generalitat solicite las pruebas contundentes y oportunas ante la posibilidad de una posible manipulación del contador, ya que las pruebas aportadas por la compañía suministradora deja en total indefensión al consumidor.

- Se impulsase la modificación o revisión de la Ley 10/2012, de 21 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat, en referencia a la citada tasa de 19,80 €, ya que no está protegiendo al consumidor, sino que es una manera de disuadirle para que no ejerza los derechos que posee.

- Instase a la Dirección General de Energía, que resolviese la reclamación presentada por D. (...), para que se produzca una efectiva protección de sus legítimos intereses económicos, según establece el artículo 4 de la Ley 1/2011 de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación de la citada Conselleria sobre la aceptación o rechazo de nuestras sugerencias.

Por otra parte, la autora de la queja nº 1501043, en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

> (...) con fecha 20 de noviembre de 2012, el Presidente de la AVEN dictó resolución por la que se aprobaba la subvención de concesión de ayuda de 7.422 € en concepto de proyecto de instalación fotovoltaica asilada a mi nombre (...) con fecha 19 de junio de 2013 recibí nueva notificación de la Jefa del Área de Administración del IVACE (Instituto Valenciano de la Competitividad Empresarial), sobre minoración de 2 € en la subvención indicada anteriormente, quedando un importe final de subvención de 7.420 €" (...) he remitido correos electrónicos con fecha 21 de enero y 24 de febrero de 2014 solicitando información sobre el estado de dicho expediente, en referencia al cobro de la subvención, así como el día 17/3/2014 mediante fax (...) del mismo modo, remití escritos registrados en el Ayuntamiento de Benidorm con fechas 8 de julio de 2014 (registro de entrada nº 23348), de 14 de noviembre de 2014 (registro de entrada nº 20029) y 22 de enero de 2015 (registro de entrada nº 3526), dirigidas al IVACE, sin que haya recibido contestación alguna al respecto.

Admitida a trámite la queja solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> En fecha 20 de noviembre de 2012, el presidente del AVEN (hoy Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial; IVACE), dictó resolución de concesión de subvención al autor de la queja por una cantidad de 7.422 €.
>
> En fecha 28 de diciembre d e2012, el Director del AVEN resolvió la minoración de la cantidad inicialmente concedida, ascendiendo la cantidad definitiva a abonar a 7.420 €.
>
> (...) el citado Instituto está recibiendo los fondos para ir abonando los pagos de las subvenciones correspondientes al ejercicio 2011, de hecho a fecha de hoy, han sido abonadas las subvenciones correspondientes a la práctica totalidad del citado ejercicio, de este modo, conforme se van recibiendo los fondos, se va procediendo al pago por orden de antigüedad, informando que la subvención cuyo titular es la autora de la presente queja, será abonada en cuanto se proceda a la recepción de los fondos pendientes de transferencia por parte de la Generalitat.
>
> Se va a proceder, desde este Departamento a instar a la Conselleria de Hacienda y Administración Publica, al establecimiento del calendario de pagos de las partidas presupuestarias pendientes de recepción de este organismo, manteniéndose el compromiso de pago de la cantidad pendiente en el mismo instante en el que se reciba la cantidad asignada por el departamento responsable del pago a este Instituto.

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, cosa que no realizó.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente.

En este sentido, emitimos la siguiente sugerencia. 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 por el proyecto de la instalación fotovoltaica aislada, la Administración no había abonado las cantidades correspondientes a la misma.

El anterior extremo es admitido de forma expresa por la Dirección General de Energía cuando nos informaba que "en fecha 20 de noviembre de 2012, el presidente del AVEN, dicto resolución de concesión de subvención al autora de la queja por una cantidad de 7.422 €".

Por otro lado, respecto a la ayuda reconocida en 2012, parece existir un problema para su pago, y 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 debe limitarse a dotar de crédito el pago de la subvención objeto de la queja.

Por ello, sugerimos a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo que, con la mayor brevedad posible, procediese al abono de la subvención a que se refería la presente queja, o se estableciese una fecha aproximada o un calendario.

Finalmente la mencionada Conselleria aceptó la sugerencia emitida desde esta institución, en el sentido de que cuando el IVACE-Energía disponga de fondos para afrontar sus obligaciones de pago, realizará los mismos.

7. Comercio y consumo

El autor de la queja nº 1410126 manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

> (...) se presenta denuncia el 5 de febrero de 2014 ante el Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Alicante", en ese sentido, la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, por razones de competencia, informó al autor de la queja la remisión del escrito a la Conselleria de Gobernación, y del mismo modo, le comunicaron que debía dirigirse a esa Conselleria (...) en fecha 16 de julio de 2014 presentó escrito solicitando que se me informara del estado de tramitación del expediente (...) al no recibir respuesta, el día 6 de agosto me persono en las dependencias de la Administración y solicito vista del expediente administrativo (...) con fecha 28 de agosto, presento nuevo escrito ampliando la denuncia interpuesta en su día, a la vista de las actuaciones observadas en el expediente examinado (...) con fecha 1 de octubre de 2014, se presentó nuevo escrito aportando el Informe/Consulta nº 53 del Instituto Nacional de Consumo, aplicable a la cuestión objeto de la denuncia (...) con fecha 6 de octubre de 2014, ha presentado nuevo escrito solicitando información sobre el estado de tramitación del expediente.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Gobernación y Justicia, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> En relación a la queja presentada por (...) sobre tramitación de su denuncia contra los cines IMF por impedirle la entrada con alimentos, se informa:
>
> I. Con fecha 17 de marzo de 2014 tuvo entrada en la Dirección Territorial de la Conselleria de Gobernación y Justicia de Alicante, un escrito del Servicio Territorial de Comercio y Consumo en el que daba traslado de la denuncia formulada por (...) contra cines (...)
>
> II. Se procedió a realizar las siguientes actuaciones:
>
> - Solicitud de visita inspección a la Policía de la Generalitat 18/3/2014.
> - Traslado al denunciado, Cines Mediterráneo, y plazo para alegaciones previo a la posible apertura de expediente sancionador, 21/3/2014.
> - Consulta a la Dirección General de Seguridad y Protección Ciudadana, 28/3/2014, sobre si es factible el establecimiento de la condición específica del derecho de admisión, consistente en limitar el acceso con comida y bebida en los establecimientos del tipo 1.1 Cines.
>
> III. Con fecha 21/3/2014, en la visita de inspección solicitada, se levanta acta boletín denuncia por infracciones relativas al derecho de admisión y al

> seguro: hacen constar que el establecimiento dispone de varios carteles informativos (sin visar) en los que se indica que "se prohíbe la entrada al cine con comida del exterior". En el momento de la inspección no presenta el seguro de la actividad.
>
> IV. Por el denunciado (...) se presentaron escritos el 4 de abril de 2014, en fase subsanación de denuncia, aportando póliza de seguro y recibo de pago que comprende el periodo de la denuncia, y el 11 de abril de 2014, alegaciones (...) considerando que esta conducta no es contraria al derecho de admisión ni supone práctica abusiva contraria a la competencia ni tampoco lesiva al derecho de los consumidores.
>
> V. Con fecha 16/5/2014 se dirigió escrito al denunciante comunicándole el estado de las actuaciones. Con fecha 6 de agosto de 2014 se persona el denunciante y exige acceso al expediente (...). Se le muestra expediente y se le entregan copias de los documentos del mismo que solicita.
>
> VI. Por el denunciante se han presentado en la Dirección Territorial de la Conselleria de Gobernación en Alicante sendos escritos de fecha 21/7/2014, 29/9/2014, 2/10/2014 y 7/10/2014.
>
> VII. Con fecha 13 de octubre de 21014 se ha dictado acuerdo de inicio de expediente sancionador por infracciones graves de los apartados 9 y 28 del artículo 51 de la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos.
>
> En la actualidad el expediente sancionador 03/2014/0119 se encuentra en fase de notificación del acuerdo de inicio al interesado.

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, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

En el presente expediente de queja se plantea, esencialmente, la demora en la tramitación y resolución del expediente de denuncia, el cual se le dio traslado a la Administración competente en fecha 17/3/2014.

La Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos, en su artículo 53.4 establece que:

> El procedimiento sancionador deberá ser resuelto y notificarse la resolución que proceda al interesado, en el plazo máximo de seis meses, desde su iniciación, produciéndose la caducidad en la forma y modo previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Del mismo modo, 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 en su artículo 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 con rango de Ley

> establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.

Por otro lado, en el artículo 53.4 de la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, mencionado con anterioridad, establece que

> el instructor del procedimiento podrá acordar la suspensión del plazo máximo para resolver cuando concurra alguna de las circunstancias previstas y exigidas para ello en el artículo 42.5 de la citada ley, de acuerdo con la redacción establecida por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

En ese sentido, entre las circunstancias previstas en el artículo 42.5 de la Ley 30/1992, para suspender el plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se encuentra la siguiente:

> Cuando deba requerirse a cualquier interesado para la subsanación de deficiencias y la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios, por el tiempo que medie entre la notificación del requerimiento y su efectivo cumplimiento por el destinatario(...).

No obstante lo anterior, con fecha 4 de abril de 2014, el denunciado aportó documentación para la subsanación de deficiencias, y en fecha 11 de abril escrito de alegaciones, encontrándonos en fecha 29/10/2014 (fecha informe remitido a esta Institución) con que el expediente se encontraba en fase de notificación del acuerdo de inicio, al interesado, es decir, que una vez transcurrido el plazo máximo no se había procedido a su resolución y a su efectiva notificación.

En consecuencia, recomendamos a la Conselleria de Gobernación y Justicia que, en situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraían del artículo 42 de la Ley 30/1992, así como del artículo 53 de la Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de la Generalitat, de Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos, y en ese sentido proceda a la resolución y su notificación del expediente sancionador al autor de la queja.

Finalmente, la mencionada administración aceptó la recomendación emitida desde esta institución.

Por otra parte, la autora de la queja nº 1507805 manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

> (...) compré un viaje a través de (...), para viajar con el Imserso a Mallorca, exactamente a El Arenal y me fue concedido (...) me dijeron que tres o cuatro días antes del viaje, me pasara por las oficinas de (...) para ver que todo estaba bien y así lo hice (...) mi sorpresa fue que me habían cambiado el destino, no era el Arenal sino Campastilla y me negué. Exigí lo que había comprado y me lo negaron (...) me dijeron que si lo anulaba, me pagaban el 100 % del viaje y así lo hice. Cuando recibí el cheque, me habían descontado 62.30 € y nadie se responsabilizaba (...) pusimos una reclamación en la Dirección General de Consumo de la Generalitat Valenciana, y ellos me remitieron a la Conselleria de Economía Industria, Turismo y Empleo, y estos me dicen que no tienen competencia para fijar cantidades y que me

> vaya a los tribunales (...) ellos no tienen que fijar cantidades, me descontaron 62.30 € del total (...).

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la entonces Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> Con fecha 17 de abril de 2015, el Servicio Territorial de Turismo de Valencia, dictó Resolución de Archivo de la reclamación formulada en cuanto a la pretensión de carácter económico planteada por la interesada, comunicándole que debería interponer la misma ante los tribunales ordinarios de justicia si así lo considerase.
>
> La Administración turística no tiene la capacidad para fijar cantidades económicas frente a las reclamaciones, siendo la vía jurisdiccional la que de conformidad con el artículo nº 163 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, le permite ejercer el derecho.

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, cosa que no realizó.

Llegados a este punto resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente de queja.

Según los hechos y consideraciones mencionadas anteriormente, la autora de la queja, contrató un viaje con una agencia a un destino y hotel determinado. Posteriormente, tras presentarse en las oficinas donde contrató el viaje, se percató que le habían cambiado el hotel inicialmente escogido, de tal forma que procedió a su cancelación, descontándole una cantidad de 62.30 € del total del importe pagado.

Posteriormente, la ciudadana presentó escrito de queja ante la Dirección General de Consumo, que posteriormente se remitió a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, quien resolvió su reclamación archivándola ya que "la Administración turística no tiene capacidad para fijar cantidades económicas frente a las reclamaciones".

En ese sentido, consideramos que la autora de la queja requería únicamente el reembolso del total pagado por el viaje contratado inicialmente, ya que la habían descontado 62.30 €, de tal forma que la Administración turística no tenía que fijar cantidad alguna en cuanto a una posible indemnización.

En ese sentido, tal y como dicta el artículo 158 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en el supuesto de que, antes de la salida del viaje, el organizador se vea obligado a modificar algún elemento esencial del contrato, el consumidor y usuario podrá resolver el contrato sin penalización alguna.

De tal forma que esa Administración, ante la modificación unilateral del hotel contratado por la agencia de viajes y ante la resolución del contrato por parte de la

autora de la queja, debería de requerir a la agencia el importe total del mismo, según lo mencionado en el artículo 158 del RDL 1/2007.

En el mismo artículo, establece que en el supuesto que el organizador se vea obligado a modificar algún elemento del contrato deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento del consumidor, extremo que no se dio, ya que no se le avisó al cliente de tal modificación.

Igualmente, en el artículo 159 del mencionado Real Decreto Legislativo 1/2007, establece lo siguiente:

> 1. En el supuesto de que el consumidor y usuario opte por resolver el contrato, al amparo de lo previsto en el apartado 2 del artículo anterior, éste tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas, con arreglo al mismo.
> En todo caso, el consumidor y usuario podrá exigir el reintegro de las cantidades desembolsadas al empresario al que se las abonó, que deberá reintegrárselas en los plazos y condiciones previstas en el artículo 76.
>
> 2. El mismo derecho previsto en el número anterior corresponderá al consumidor y usuario que no obtuviese confirmación de la reserva en los términos estipulados en el contrato.
>
> 3. En los anteriores supuestos, el organizador y el detallista serán responsables del pago al consumidor y usuario de la indemnización que, en su caso, corresponda por incumplimiento del contrato, que en ningún supuesto podrá ser inferior al 5 por ciento del precio total del viaje contratado, si el citado incumplimiento se produce entre los dos meses y quince días inmediatamente anteriores a la fecha prevista de realización del viaje; el 10 por ciento si se produce entre los quince y tres días anteriores, y el 25 por ciento en el supuesto de que el incumplimiento citado se produzca en las 48 horas anteriores.

Por tanto, en cuanto a los hechos descritos en la queja de referencia, no parece que se tutelen de forma efectiva los derechos del consumidor. En ese sentido, consideramos que la defensa del consumidor debe aparecer como un principio rector de la política social y económica, tal y como impone a los poderes públicos nuestra Constitución

Desde esta Institución, consideramos que la Administración no puede permanecer ajena a la obligación de fomentar la solución de los conflictos en materia de consumo a través de formulas de resolución extrajudiciales.

Por todo ello, sugerimos a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo que procediese a la solución del conflicto planteado, en el sentido de que se produjese la devolución del total pagado por la autora de la queja para la realización del viaje.

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

Por otro lado, el autor de la queja nº 1503897 nos detalla los siguientes hechos y consideraciones:

> (...) esta asociación presentó denuncia de forma individualizada ante el Servicio Territorial de Industria de Valencia y a la Dirección General de Comercio y Consumo, contra el modelo de negocio de creciente auge en España de las estaciones de servicio desatendidas, también conocidas como estaciones de servicio low cost (...) tras la presentación de ambas denuncias, hemos recibido en esta asociación escritos de contestación del Servicio Territorial d'Indústria de Valencia y de la Dirección General de Comerç i Consum (...) en los escritos recibidos una Administración deriva la denuncia presentada a la otra Administración, lo que implica que ambas denuncias permanezcan en una situación de desatención por parte de ambas Administraciones (...) la actitud mostrada implica que nos encontremos ante una vulneración del artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, así como ante una infracción del artículo 51 de la Constitución Española.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la entonces Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, quien nos comunicó, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> Se informa sobre las actuaciones realizadas desde la Dirección General de Comercio y Consumo en relación con el escrito que tuvo entrada en la Conselleria el día 19 de enero de 2015. En el citado escrito se realiza una denuncia contra las estaciones de servicio de carburantes desasistidas, por tres motivos: imposibilidad de presentar una hoja de reclamaciones, de solicitar una factura y de poder comprobar el correcto funcionamiento de los surtidores de gasolina.
>
> Mediante oficio de esta Dirección General de 30 de enero de 2015, se le informó que no se apreciaba incumplimiento del Decreto 77/1997, de 12 de abril, del Govern Valencià, por la cual regula las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana, así como que se le remitía la denuncia a la Dirección General de industria de la Generalitat, por razón de su competencia, al aludirse en la denuncia a posibles infracciones de la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.
>
> En fecha 4 de febrero de 2015 el Jefe del Servicio Territorial de industria de Valencia remitió al Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia, idéntico escrito al recibido en la dirección general de comercio y Consumo. Este escrito había sido remitido al Servicio Territorial de energía de Valencia.
>
> El 20 de febrero por el Jefe del Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia se devolvió la documentación al Servicio Territorial de Industria de Valencia, por razón de competencia.
>
> Por parte de la dirección general de Comercio y Consumo se informó al denunciante que no se apreciaba infracción en la normativa de protección de los consumidores, considerándose innecesario remitir nuevamente similar oficio desde el Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia, puesto que la denuncia presentada ante el Servicio Territorial de Energía de Valencia es idéntica a la informada por esta dirección general.

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, en el sentido básicamente de ratificarse en su escrito inicial de queja.

A la vista del escrito de alegaciones solicitamos a la mencionada Conselleria una ampliación de su informe inicial.

La entonces Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, en su segundo informe nos comunicó lo siguiente. Por un lado, la Secretaría Autonómica de Industria y Energía, nos comunicó que:

> Esta Dirección General emitió escrito de contestación el 9 de marzo de 2015, indicando que, en el ámbito de sus competencias, las citadas estaciones desatendidas vienen reguladas por el Real Decreto 2201/1995, de 28 de diciembre, que aprueba la Instrucción Técnica Complementaria MI-IP-04 "Instalaciones para suministro a vehículos", se contempla la instalación desatendida como aquella en la que no existe personal afecto a la instalación y el suministro al vehículo lo realiza el usuario.
>
> Por tanto, estando regulado este tipo de estaciones de servicio por la legislación nacional, éstas deberán cumplir en todo momento lo que en ella dispuesto.
>
> Todo ello sin perjuicio de la comunicación que pudiera realizarse a este órgano del incumplimiento de la normativa de seguridad industrial en cualquier instalación, al efecto de proceder a incoar el correspondiente expediente informativo o sancionador, si procede.
>
> En el presente informe se remitió como complemento al enviado por la Dirección General de Comercio y Consumo, registrado de salida el pasado 4 de febrero y en el que atendian materias propias de consumidores y usuarios.

Por otro lado, la Secretaria Autonómica de Turismo y Comercio, nos comunicaba lo siguiente:

> Esta modalidad de venta está regulada en los artículos 49 a 52 del Capitulo III, del Titulo III, de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, bajo el epígrafe "Venta Automática":
>
> Art. 49.
> 1.- Es venta automática la forma de distribución detallista, en la cual se pone a disposición del consumidor el producto o servicio para que éste lo adquiera mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.
>
> Art. 50.
> Para protección de los consumidores y usuarios, en todas las máquinas de venta deberán figuran con claridad:
>
> a) La información referida al producto y al comerciante que lo ofrece: el tipo de producto que expenden, su precio, así como una dirección y teléfono donde se atiendan las reclamaciones.

> El que no se facilite al consumidor hojas de reclamaciones en el supuesto que se plantee algún conflicto, no impide que este pueda ejercer sus derechos.
>
> Por lo expuesto, no existe infracción en el caso de las estaciones de servicios desatendidas.

De los informes recibidos le dimos traslado al autor de la queja, para que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, cosa que realizo, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

Respecto a la regulación de las hojas de reclamaciones en la venta automática, la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, establece que todas las maquinas deberán de informar de la identidad del oferente, así como de una dirección y teléfono donde se atiendan las reclamaciones, de tal forma que no se estaba impidiendo que éste pudiese ejercer sus derechos, ya que podía presentar la reclamación a la empresa a la que pertenece la máquina o ante las autoridades competentes.

Por lo tanto, habida cuenta de la documentación aportada, de lo informado en los apartados anteriores, no observamos una actuación pública irregular que justificase la continuación de nuestra actuación por lo que procedimos a dar por concluida nuestra intervención.

8. Empleo

La autora de la queja nº 1510541 presentó un escrito en el que sustancialmente manifestaba que durante el año 2012 realizó un curso de ofimática avanzada perteneciente a un contrato-programa.

Del mismo modo, nos comunicaba que, según la Orden 16/2011, de 9 de junio, de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se convocan subvenciones públicas para la realización de planes de formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados, en su artículo 21, establece unas subvenciones a los alumnos desempleados en concepto de ayudas al transporte, y del mismo modo, las personas con discapacidad percibirán una beca de 9 euros.

Por último, la autora de la queja, nos comunicaba que estaba al corriente de todas sus obligaciones para el pago de la mencionada ayuda, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta institución, no había recibido el importe de la misma, a pesar del tiempo transcurrido.

Desde esta Institución, se dictó la oportuna resolución en la que le sugeríamos a esa Administración lo siguiente:

> Que, con la mayor brevedad posible, procediese al pago de la subvención a que se refería la presente queja, o se establezca una fecha aproximada o un calendario para su abono.

Finalmente, la entonces Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo aceptó la sugerencia emitida.

No obstante lo anterior, la autora de la queja volvió a dirigirse a esta institución comunicándonos que la Administración no había procedido al pago de la subvención que le fue concedida.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la entonces Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> El no haberse producido el abono de estas ayudas, no es debido a problemas de tesorería, sino a un problema técnico jurídico derivado de la imposibilidad de tramitar el pago de las mismas con los procedimientos establecidos en la Orden 16/2011, de 9 de junio, de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo por la que se convocan subvenciones públicas para la realización de planes de formación dirigida prioritariamente a trabajadores ocupados. De hecho, en ejercicios posteriores a esta Orden, se tuvieron en cuenta estos importes en el diseño de la ejecución del presupuesto en la línea correspondiente. Se está ultimando la vía adecuada para hacer efectivo su abono lo más rápidamente posible.
>
> El pago de las obligaciones contraídas es la principal prioridad para el Consell, por lo que los distintos departamentos y organismos trabajan conjuntamente con la Conselleria de Hacienda y Administración Pública para ajustar los calendarios y lograr atender los pagos en el plazo más breve posible.
>
> Se piden nuevamente disculpas por las molestias que han podido ocasionarle la explicación de su queja.

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, cosa que realizó, en el sentido de ratificarse en su escrito inicial de queja.

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 para la realización de planes de formación dirigidos prioritariamente a trabajadores ocupados en desarrollo del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, la Administración no había abonado las cantidades correspondientes a la misma.

En consecuencia, consideramos que la acción de la Administración pública debe limitarse a dotar de crédito el pago de la subvención objeto de la queja, todavía pendiente de pago, y que fue concedida en el 2012.

Por ello, reiteramos la sugerencia a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo para que, con la mayor brevedad posible, se ultime la vía adecuada para hacer efectivo el abono y de ese modo se proceda al pago de la subvención a que se refiere la presente queja.

Finalmente, la citada Administración aceptó la sugerencia emitida, en el sentido de que se procederá al pago de la subvención que le fue concedida a la autora de la queja.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1505789 expone que, con fecha 23 de octubre de 2013, el Director General de Trabajo, Cooperativismo y Economía Social le concedió, a la empresa que representa, una subvención destinada al fomento del empleo para socios en cooperativas y sociedades laborales, así como para asistencias técnicas e inversiones en dichas empresas, por un importe de 12.000 €.

Del mismo modo, nos comunicaba que estaba al corriente de todas las obligaciones para el pago de la mencionada subvención, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución, no se había hecho efectivo el abono de la misma.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, quien nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

> La empresa (...) solicitó subvención para el apoyo a la inversión que contribuya a la creación, consolidación o mejora de la competitividad de cooperativas y sociedades laborales dentro del plazo establecido al efecto en la convocatoria.
>
> La citada ayuda se tramitó en expediente (...). Por resolución de 23 de octubre de 2013, del Director General de Trabajo, Cooperativismo y Economía Social, le fue concedida la subvención por un importe definitivo de 12.000 €, asimismo se autorizo el gasto, se dispuso de crédito, reconoció la obligación y se propuso el pago del citado importe con cargo al programa 315.10 línea de subvención T2242000.
>
> La citada ayuda se ha incluido en la relación de pagos priorizados que se realiza teniendo en cuenta la fecha de nacimiento de la obligación de pago de cada una de las ayudas.
>
> El pago de las obligaciones contraídas es la principal prioridad para el Consell, por lo que los distintos departamentos y organismos trabajan conjuntamente con la Conselleria de Hacienda y Administración pública para ajustar los calendarios y lograr atender los pagos en el plazo mas breve posible.

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 no realizó.

Llegados a este punto, resolvimos la queja con los datos que obraban en el expediente, en este sentido, emitimos la siguiente sugerencia.

De lo actuado, se desprendía que, a pesar de que la empresa que representaba el autor de la queja cumplió con todos los requisitos, para ser beneficiaria de una subvención destinada al fomento del empleo para socios en cooperativas y sociedades laborales, así como para asistencias técnicas e inversiones en dichas empresas, la Administración no había abonado las cantidades correspondientes a la misma, a pesar de haber autorizado el gasto, haber dispuesto de crédito, haber reconocido la obligación y haber propuesto el pago.

Por ello, sugerimos a la Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo que, con la mayor brevedad posible, procediese al abono de la subvención a que se refería la presente queja, o se estableciese una fecha aproximada o un calendario, ya que los solicitantes de la mencionada ayuda están atravesando verdaderas dificultades de tesorería, para poder mantener su empresa.

Finalmente, el autor de la queja 201511542 manifestaba que a la empresa que representa le concedieron varias subvenciones destinadas al apoyo internacional y a la promoción comercial de la marca y que, al tiempo de presentar su escrito de queja ante esta institución, no había recibido el pago de las subvenciones que le fueron concedidas.

Estos hechos ya habían sido objeto de una queja anterior, la nº 1407826, en la que dirigimos a la entonces Conselleria de Economía, Industria, Turismo y Empleo, la siguiente sugerencia:

> "con la mayor brevedad posible, proceda al abono de las subvenciones a la que se refiere la queja, o se establezca una fecha aproximada o un calendario, ya que los solicitantes de las mencionadas ayudas están atravesando verdaderas dificultades de tesorería para poder mantener su empresa."

La mencionada Conselleria aceptó la sugerencia emitida desde esta institución, y se procedió al pago de casi la totalidad de las subvenciones concedidas a la empresa que representa el autor de la queja, excepto la concedida en fecha 11/11/2013, destinada al apoyo internacional a productos y marcas de la Comunitat Valenciana, por un importe de 8.024,60 €.

A la vista de la falta de pago del importe pendiente, se abrió la presente queja siendo admitida a trámite, y en ese sentido solicitamos informe a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, y especialmente que nos informase acerca de las razones por las que no se había abonado la subvención mencionada anteriormente, y del mismo modo, cuándo se procedería al pago de la misma.

En ese sentido, la Conselleria nos comunicó, ente otras cuestiones, lo siguiente:

> (...) A fecha 3 de septiembre de 2015 únicamente esta pendiente de pago el expediente PROM0286/13 por un importe de 8.024,60 €.
>
> Le comunicamos que la ayuda está debidamente contabilizada y por tanto pendiente de transferencia.
>
> El pago de las obligaciones contraídas es la principal prioridad para el Consell, por lo que los distintos departamentos y Organismos trabajan conjuntamente con la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico para ajustar los calendarios y lograr atender los pagos pendientes en el plazo más breve posible.

Finalizada nuestra investigación, sugerimos a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo que, con la mayor brevedad posible, procediese al abono de la subvención a que se refería la presente queja, o se estableciese

una fecha aproximada o un calendario, ya que los solicitantes de las mencionadas ayudas están atravesando verdaderas dificultades de tesorería, para poder mantener su empresa.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación sobre la aceptación o rechazo de nuestra sugerencia.

9. Patrimonio cultural valenciano

Al igual que ha venido sucediendo en los últimos años, hemos dictado numerosas recomendaciones respecto a las quejas presentadas por una asociación de defensa del patrimonio cultural valenciano respecto al deficiente estado de conservación de diferentes bienes de interés histórico-artístico existentes en la ciudad de Valencia, las cuales pueden consultarse en su integridad en nuestra página web.

Aunque la gran mayoría de nuestras recomendaciones han sido aceptadas por el Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, hemos vuelto a intervenir de nuevo cuando la asociación autora de las quejas nos ha comunicado que nuestra recomendación no estaba cumpliéndose de forma real y efectiva.

Así, a modo de ejemplo, podemos detallar, entre otras, las siguientes quejas: Jardín y Palacete de Ayora, declarado Bien de Interés Cultural (BIC) –queja nº 1408655-; Jardines del Real-Viveros, declarado Bien de Relevancia Local (BRL) –queja nº 1409816-; conservación y régimen de visitas de las Caballerizas y el Palacio de los Escrivá (BIC) –queja nº 1409818-; Casa Natalicia de San Luis Beltrán (BRL) –queja nº 1409819-; Alquería de Serra (BRL) –queja nº 1409820-; conservación de la torre y del lienzo de la muralla árabe del Siglo XI, sito en la Plaza del Ángel del Barrio del Carmen (BIC) –queja nº 1409994-; conservación del lienzo de la muralla árabe del Siglo XI, sito en la calle Salinas de Valencia (BIC) –queja nº 1409995-; muro histórico del Monasterio de San Miguel de los Reyes de Valencia (BIC) –queja nº 1410140-; Cementerio Protestante Británico (BRL) –queja nº 1410173-; La Ceramo (BIC) –queja nº 1410485-; conjunto histórico "Quinta de Nuestra Señora de las Mercedes-Casino Americano" (BIC) –queja nº 1410486-; la Alquería del Moro (BIC) –queja nº 1410487-; deterioro puentes históricos de la ciudad de Valencia –queja nº 1411879-; muralla romana de la calle Salvador de Valencia (BIC) –queja nº 1411880-; instalación de la feria de navidad junto a la antigua Estación del Grao de Valencia –queja nº 1412409-; Alquería de la Torre (BRL) –queja nº 1500116-; las inscripciones de época romana de la Real Basílica de Nuestra Señora de los Desamparados –queja nº 1500124-; conservación y mantenimiento Alquería de Falcó –queja nº 1500471-; Tinglados Modernistas nº 2 (muelle 58), nº 4 (muelles del 11 al 22) y nº 5 (muelles 23 y 24) del Puerto Autónomo de Valencia –queja nº 1503343-; Palau de Valeriola sito en la calle del Mar, nº 31 del Barrio de la Seu-Xerea de Valencia (BIC) –queja nº 1503344-, y otras muchas más.

En la queja nº 1411881, la referida asociación cultural se dirige a esta institución manifestando su disconformidad con la pasividad municipal en solicitar e impulsar ante la anterior Conselleria de Educación, Cultura y Deporte la declaración del Casino del Americano (Quinta de Nuestra Señora de las Mercedes) como Bien de Interés Cultural.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Ayuntamiento de Valencia, quién nos indicó que:

> (...) el inmueble objeto de consulta no se encuentra entre los bienes catalogados de carácter estructural pero sí entre los de carácter pormenorizado, pues está protegido con nivel 2. En cuanto a la solicitud de BIC (...) la declaración se hará mediante decreto del Consell, a propuesta de la Conselleria competente en materia de cultura, previa la incoación y tramitación del procedimiento por la citada Conselleria, si bien la iniciación podrá realizarse de oficio o a instancia de cualquier persona (...).

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar la pasividad municipal en solicitar a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte la declaración del Casino del Americano como Bien de Interés Cultural:

> (...) consideramos de vital importancia que se proteja cuanto antes como bien de interés cultural este edificio, su jardín y su entorno para evitar la degradación y desaparición de un conjunto histórico único que en estos momentos no goza de ningún tipo de protección efectiva y real (...).

En el informe remitido a esta Institución por el Ayuntamiento de Valencia no se hace constar ninguna razón legal, técnica o de otra índole que impida solicitar a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte la declaración del Casino del Americano como Bien de Interés Cultural.

Así las cosas, 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 Educación, Cultura y Deporte y al Excmo. 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 Comunitat 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.

Concluida la investigación, recomendamos al Excmo. Ayuntamiento de Valencia que solicitara a la anterior Conselleria de Educación, Cultura y Deporte la incoación del procedimiento para la declaración del Casino del Americano como Bien de Interés Cultural. No obstante, esta recomendación no fue aceptada por el citado Ayuntamiento.

Durante el 2015, también hemos recibido quejas relativas a la falta de protección del patrimonio cultural valenciano existente en otras ciudades como Xàtiva, Elche y Sagunto.

En la queja nº 1500024 se denunciaba que se había comunicado al Excmo. Ayuntamiento de Xàtiva y a la anterior Conselleria de Educación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana el deficiente estado de conservación en el que se encuentra el Castillo de Xàtiva, declarado Bien de Interés Cultural, solicitando, sin éxito alguno, la adopción de medidas urgentes para evitar daños mayores.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, quien, a través de la Dirección General de Cultural, nos indicó que:

> (...) en virtud de lo dispuesto en el Convenio entre la Conselleria de Cultura, Educación y Ciencia y el Ayuntamiento de Xàtiva, de fecha 19 de mayo de 2000, las actuaciones de mantenimiento, vigilancia, conservación ordinaria y disfrute público del Castillo se encuentran delegadas a favor del Ayuntamiento de Xàtiva, motivo por el cual, en fecha de hoy, se ha procedido a solicitar informe a la citada Corporación Local. No obstante, quisiéramos destacar que esta Dirección General realiza inversiones regularmente en el Castillo de Xàtiva, habiendo invertido en los dos ejercicios anteriores un total de 294.794,47 euros en distintas intervenciones de reconstrucción y mejora y teniendo previsto invertir en un futuro próximo otros 158.300,72 euros (...).

Por su parte, el Excmo. Ayuntamiento de Xàtiva nos indicó que:

> (...) es conocedor del estado arquitectónico del BIC del Castell y del BIC Solar de la Antigua Ciudad de Xàtiva y de la necesidad de realizar diversas actuaciones pendientes con carácter de urgencia (...).

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja insiste en denunciar que no se ha hecho absolutamente nada, por lo que solicita:

> (...) que se inicie inmediatamente y sin más dilación el expediente de orden de ejecución de obras de reparación, rehabilitación, conservación, consolidación y subsanación de desperfectos y otras irregularidades que hemos encontrado en el BIC del Castell de Xàtiva y en el BIC "Solar de la antigua ciudad de Xàtiva (...) se proceda a la retirada inmediata de aquellos elementos incompatibles con la declaración de BIC tales como una antena-repetidor dentro del monumento histórico; cables de riego aéreos; casetas con puertas de metal, etc. (...).

Finalmente, la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana y el Ayuntamiento de Xàtiva aceptaron nuestra recomendación consistente en que, dentro de su respectivo ámbito competencial, adoptaran todas las medidas a su alcance para reparar y mantener en un adecuado estado de conservación los bienes de interés cultural el Castell y el Solar de la Antigua Ciudad de Xàtiva.

Por otra parte, el autor de la queja nº 1500147 denunciaba el estado de deterioro en el que se encuentran las instalaciones tanto del Pantano de Elche, como de la Acequia Mayor.

Según señalaba el interesado, la entidad a la que representa tiene suscrito un Convenio tanto con el Ayuntamiento de Elche como con la Confederación hidrográfica del Júcar, a través del cual se habían canalizado y obtenido en el pasado las subvenciones que se destinaban al mantenimiento de la Acequia Mayor.

El promotor del expediente señalaba en su escrito que, no obstante la vigencia del citado convenio, llevan años sin percibir subvención alguna y, por lo tanto, sin obtener fondos para cumplir los objetivos que les resultan propios. Del mismo modo, nos señalaban que dicha situación se deriva del cese de colaboración del Ayuntamiento de Elche y del no cumplimiento por parte de esa Administración de la actividad de promoción y protección que en el pasado había venido desempeñando, tanto a la hora de solicitar las anteriormente mencionadas subvenciones, como en general, a la hora de contribuir al mantenimiento y promoción cultural de estos bienes de la ciudad de Elche.

En este sentido, nos señalaban que habían solicitado en diversas ocasiones tener una reunión con la Alcaldía de Elche, para tratar este y otros asuntos, sin que a pesar de sus peticiones, hubieran obtenido dicha cita. Del mismo modo, nos indicaban que el Ayuntamiento es conocedor de la difícil situación presupuestaria en la que se encuentra, debido a estas circunstancias, la citada Comunidad y, con ello, el estado de deficiente conservación tanto del Pantano de Elche como de la Acequia Mayor, pues a las Juntas de Gobierno de la citada Comunidad asiste un representante del Ayuntamiento de Elche, con voz y voto en la toma de decisiones.

Finalizada nuestra investigación, el Ayuntamiento de Elche aceptó nuestra recomendación de que, en el ámbito de sus competencias, impulsase las reuniones de trabajo precisas para determinar las actuaciones que, en el marco de sus competencias y de acuerdo con los convenios suscritos, resulte necesario emprender para promover y conseguir la adecuada conservación de los bienes de referencia.

Por último, el autor de la queja nº 1506309 se dirige a esta Institución manifestando su disconformidad con el deficiente estado de conservación del Castillo de Sagunt, el cual se encuentra muy deteriorado.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe al Excmo. Ayuntamiento de Sagunt, quien, entre otras cuestiones, nos informa que:

> (...) el conjunto monumental del Castillo de Sagunto es titularidad del Estado (...) la responsable de la gestión del conjunto monumental es la Conselleria de Cultura, en virtud del Real Decreto 3066/1983, de 13 de octubre, y de acuerdo al convenio suscrito entre el Ministerio de Cultura y la Comunidad Autónoma Valenciana sobre gestión del Museo de Bellas Artes de Valencia y Museos de la Muralla de Sagunto, suscrito el 24 de septiembre de 1984 (BOE nº 17, de 19 de enero de 1985 (...) de acuerdo con el artículo 180 de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje de la Comunitat Valenciana, los propietarios de edificios están deberán mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro (...) se debe dar traslado al departamento de urbanismo a efectos de que se realicen las oportunas labores de inspección del inmueble y demás actuaciones que pudiesen corresponder (...).

En la fase de alegaciones al informe municipal, el autor de la queja se ratifica en su escrito inicial de queja manifestando que:

> (...) entiendo que el Ministerio y la Generalitat están incumpliendo la Ley que protege el patrimonio cultural (...).

Esta institución carece de competencia legal para efectuar alguna resolución a la Administración General del Estado, en este caso, al Ministerio de Cultura, por lo que nuestra recomendación se dirige exclusivamente a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, y al Excmo. Ayuntamiento de Sagunt.

Por último, la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y el Excmo. Ayuntamiento de Sagunt aceptaron nuestra recomendación consistente en que, en el ámbito de sus respectivas competencias culturales y urbanísticas, adopten todas las medidas necesarias y oportunas para lograr que se mejore el mantenimiento y la conservación del Castillo de Sagunt.

X. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. Introducción.

En este capítulo damos cuenta de las quejas que hemos recibido que, por razón de la competencia, han sido remitidas al Defensor del Pueblo, Institución regulada en el artículo 54 de la Constitución Española.

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 , establece el marco jurídico que regula la cooperación y coordinación entre estas Instituciones y, concretamente, en el artículo 2.3 establece:

> en la supervisión de la actividad de órganos de la Administración pública estatal, que radiquen en el territorio de cada Comunidad Autónoma, el Defensor del pueblo podrá recabar la colaboración del respectivo Comisionado parlamentario para la mejor eficacia de sus gestiones y recibirá de él las quejas que le hubieran sido remitidas sobre la actividad de dichos órganos de la Administración pública estatal. A su vez, el Defensor del Pueblo podrá informar al Comisionado parlamentario autonómico del resultado de sus gestiones.

En concordancia con esta Ley, la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se refiere en el Capítulo II del Título II

al ámbito de compentencias. Así en los artículos 12, 13 y 14 establece no sólo los supuestos que son competencia del Defensor del Pueblo, sino también la actuación de esta Institución, en colaboración con aquella, respecto de estas quejas.

La competencia territorial del Síndic de Greuges queda limitada al control de los actos y resoluciones de los órganos de la Administración Pública de la Comunitat Valenciana. Y, en sentido contrario, queda excluida la Administración estatal, administración competente o a la que se refieren todas y cada una de las quejas de las que damos cuenta en este capítulo.

El artículo 13 de nuestra Ley establece que quedan expresamente excluidas 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, previo registro, durante el 2015 se han remitido un total de 173 quejas. Así mismo se han remitido a otros Defensores Autonómicos dos quejas más. De forma que, en total, se han trasladado 175 quejas.

2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras.

Ministerios	Nº Quejas	Totales
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	40	
Ministerio de Hacienda y AAPP	32	
Ministerio de Justicia	27	
Ministerio de Interior	27	
Ministerio de Fomento	16	
Defensor del pueblo	10	
Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación	5	
Ministerio de Educación, Cultura y Deportes	5	
Ministerio de Industria, Energía y Turismo	4	
Ministerio de Economía y Competitividad	3	
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	3	
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	1	
		173
Quejas remitidas a Defensores Autonómicos	2	
		175

Este cuadro recoge las quejas que hemos remitido al Defensor del Pueblo y a otros Defensores distribuidas en función de la Administración competente.

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social viene siendo, en los últimos años, el órgano de la Administración estatal al que afectan el mayor número de las quejas que recibimos, ocupando el primer o el segundo lugar en esta clasificación. Este año hemos recibido un total de 40 quejas en relación con este Ministerio. Destacan, cuantitativamente hablando, las quejas planteadas en relación con la Renta Activa de Inserción (12) y el reintegro de prestaciones indebidas de la Seguridad Social (otras 12). También merecen ser destacadas, por su número, las 7 quejas referentes a la tramitación de expedientes de reconocimiento de incapacidad. El resto lo integran cuestiones varias en relación con la competencia de esta administración tales como FOGASA, Inspección de Trabajo, disconformidad con el informe de vida laboral, etc.

En segundo lugar, mencionamos brevemente las quejas que hemos recibido en relación con el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que han sumando un total de 32. La mayoría de ellas versaban, como suele ocurrir en este área, sobre el funcionamiento de la Agencia Tributaria (11). En relación con los procedimientos que se inician ante el catastro como consecuencia de la obligación de incorporar al mismo tanto los bienes inmuebles como las alteraciones de sus características, recibimos un total de 8 quejas. Se han recibido, también, quejas por reclamaciones al Banco de España (5), quejas contra la Subdelegación del Gobierno de Alicante por cuestiones de extranjería, (5), 1 queja por la falta de respuesta de la Dirección General de Tributos y otra por disconformidad con resolución de este órgano y 1 queja relativa a la concesión de licencias para la venta de tabaco, dirigida contra el Comisionado para el Mercado de Tabacos.

Este año, Ministerio de Justicia y Ministerio de Interior figuran con igual número de quejas cada uno (27).

Por lo que se refiere al Ministerio de Justicia, las quejas relativas a las dilaciones en la tramitación de los procedimientos judiciales constituyen la mayoría (17). El resto lo integran cuestiones varias tales como las demoras en relación con la tramitación de los expedientes de solicitud de nacionalidad española (4), la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita y la demora en relación con la solicitud de cancelación de los antecedentes penales.

En cuanto al Ministerio del Interior, de las quejas planteadas, 16 de ellas han venido referidas a Instituciones Penitenciarias. Los temas se repiten, haciendo referencia al desarrollo de la vida en prisión, la ejecución de las penas, los permisos penitenciarios y las solicitudes de traslado de prisión. Dentro de esta área, 5 quejas se tramitan ante la Dirección General de Tráfico, 4 tienen por objeto la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o los requisitos de acceso a estos cuerpos, 1 se formula contra la Dirección General de la Guardia Civil por la muestra de la fotografía de un menor en un reconocimiento de tipo fotográfico y, por último, 1 queja en relación con el estado de salud de un interno del CIE Zapadores, de Valencia.

No podemos dejar de destacar las 16 quejas relativas al Ministerio de Fomento, donde la mayoría de ellas, 9 en concreto, han tenido por objeto la denegación de la prórroga de la subsidiación del préstamo hipotecario.

Debemos hacer mención de las 10 quejas que aparecen en el cuadro incluidas en "Defensor del Pueblo". Son quejas que se han remitido a aquella Institución, pero que no resultaban subsumibles en ninguno de los Ministerios por hacer referencia a las siguientes cuestiones:

- Ley Orgánica del Régimen Electoral General (2).
- La Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural de Castilla La Mancha (1).
- La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos (3).
- El Ayuntamiento de Madrid (1).
- El Consejo General de Psicólogos (1).
- El Jurado Provincial de Expropiación Forzosa de Alicante (1).
- Los Servicios Sociales de Yecla, Murcia.

Por último, señalar que las 2 quejas que figuran en el cuadro incluidas en "otros defensores", fueron remitidas al Síndic de Greuges de Cataluña. Una de ellas hacía referencia al abono de la prestación por hijo a cargo y otra a la actuación de los servicios sociales de Sants.

XI. 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 número del 2 de ese mismo precepto, se establece que:

> "formulada la observación correspondiente por el Síndic de Greuges, si dentro de un plazo razonable no se adoptare por la autoridad o funcionario afectado las medidas oportunas en el sentido indicado o no informaren al Síndico de las razones que justifiquen su no adopción, aquél podrá poner en conocimiento de la máxima autoridad del organismo o departamento afectado y, en su caso, del Presidente de la Generalitat, los antecedentes del asunto, el contenido de las observaciones formuladas y el resultado de su actuación. Si, no obstante lo anterior, tampoco obtuviere una respuesta adecuada, el Síndico incluirá tal asunto en el próximo informe, ordinario o especial, que eleve a las Cortes, con expresa mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud".

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.

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.

Por otra parte, dedicamos un apartado específico para mencionar a las entidades o personas que han destacado por su especial colaboración y grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Institución.

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 Alzira

Queja nº 1411883

Se recomienda que, dado que no se puede justificar debidamente la notificación de la infracción de tráfico, deje ésta sin efecto, y anule, en su caso, el procedimiento de apremio iniciado para el cobro de la sanción.

Ayuntamiento de Orihuela

Queja nº 1408207

Se recomienda que se instale de inmediato un semáforo o un paso de peatones para eliminar el riesgo que corren las personas que cruzan a diario la carretera para acceder a la playa.

Ayuntamiento de Quatretondeta

Queja nº 1410038

Se recomienda que se conteste a los escritos presentados por el autor de la queja en relación con el deficiente funcionamiento del alcantarillado y que se iniciase el procedimiento de responsabilidad patrimonial a fin de determinar la existencia o no del daño, el nexo de causalidad con las obras realizadas, procedencia o no de la indemnización, así como su cuantía, en su caso.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

No se aceptan las recomendaciones emitidas en relación con las siguientes problemáticas:

a) Derechos en relación a la protección de las personas en situación de dependencia:

- Demora en resolución del Programa Individual de Atención (PIA)

El Síndic RECOMIENDA a la Conselleria, que proceda con carácter urgente a reconocer y otorgar las prestaciones que conforme al PIA correspondan. La Conselleria

ACEPTA la RECOMENDACIÓN puntualizada con los mismos argumentos expuestos en su informe inicial, es decir, sin concretar fecha en la que procederá a resolver

La situación se agrava cuando ni siquiera se ha realizado la valoración o se ha emitido la Resolución de Grado que, al menos, ofrece alguna garantía al ciudadano.

- Demora en resolución del PIA a menores dependientes.

- No reconocimiento de derechos a los herederos de personas fallecidas sin haberse resuelto el PIA.

Las resoluciones emitidas por el Síndic de Greuges respecto de estos expedientes concluyen con la RECOMENDACIÓN a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de que proceda de oficio a incoar expediente de responsabilidad patrimonial, por haberse sobrepasado el plazo legal para la resolución del expediente sin que hubiese emitido el correspondiente PIA y que se notifique a los familiares posibles causahabientes a fin de que ejerzan lo que a su derecho convenga.

La Conselleria, de forma sistemática, NO ACEPTA LA RECOMENDACIÓN del Síndic de Greuges, aunque informa de que, efectivamente hay una demora (entre dos y cuatro años, según los expedientes) sin explicar los motivos por los que se produce tal demora y en todo caso sin justificar que la causa de la misma sea imputable a la persona dependiente.

El Síndic reitera que la Conselleria viene legalmente obligada a iniciar de oficio el expediente de Responsabilidad Patrimonial, responsabilidad que aprecian diferentes Sentencias del TSJ.

En sus últimos informes, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas indica al Síndic de Greuges que "si bien es sensible a los derechos de estas personas, debido a la situación que se han encontrado, con 40.000 solicitudes de personas que aún no han visto reconocido ningún derecho dentro del sistema, se dará prioridad a la utilización de recursos limitados disponibles para la resolución de las peticiones de estas personas que actualmente se encuentran en total desamparo".

Desde el Síndic de Greuges no puede aceptarse esta priorización en el reconocimiento de derechos. Las personas fallecidas sin tener resuelto su PIA han visto vulnerado su derecho a recibir en vida las prestaciones que le correspondían conforme a su grado de dependencia. En muchos casos, han sido los herederos quienes han cubierto los gastos derivados de la atención a sus familiares con la merma económica que ello supone y que, en muchas ocasiones, ha provocado un endeudamiento que precariza su situación económica durante varios años.

- Resoluciones de retroactividad y la suspensión de dos años.

Se trata de personas a las que se les reconoció un Grado de dependencia en vigor, pero que la resolución de su Programa Individual de Atención (PIA) se demoró más de los seis meses legalmente establecidos. Al recibir el PIA correspondiente, se les reconoce unos efectos retroactivos que no cubre el periodo de demora en la resolución del expediente.

El Síndic de Greuges considera que en la resolución en la que se reconoce el derecho a percibir los efectos retroactivos producidos por la demora en la resolución del PIA, debería especificarse con claridad que la "suspensión" no es "supresión" ni "anulación", por lo que el derecho al acceso a las prestaciones ha de quedar reconocido y sólo suspendido el pago de dichas prestaciones. Por ello RECOMIENDA a la entonces Conselleria de Bienestar Social el reconocimiento expreso del derecho a la percepción de los efectos retroactivos.

La Conselleria NO ACEPTA la RECOMENDACIÓN del Síndic de Greuges argumentando que se trata de la aplicación de lo preceptuado en el RD 20/2012, de 13 de julio de medidas para garantizar la estabilidad y fomento de la competitividad siendo esta normativa estatal y de obligado cumplimiento.

El Síndic de Greuges entiende, por tanto, que es potestad de la Generalitat Valenciana eliminar o reducir ese plazo de dos años que actualmente se está aplicando en la suspensión del pago de la retroactividad debida y que está impidiendo a muchos dependientes apreciar la efectividad de su derecho.

- Demora en el cobro de las mensualidades de prestaciones reconocidas en el PIA a personas fallecidas

El Síndic de Greuges recomienda a la Conselleria que las mensualidades debidas se ingresen en la cuenta en la que se hacía hasta el fallecimiento de la persona dependiente y que este pago se realice antes de iniciar el procedimiento de liquidación de la herencia.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, NO ACEPTA la RECOMENDACIÓN del Síndic de Greuges "dado que el expediente se encuentra paralizado por falta de documentación imprescindible para su reconocimiento como herederos de la persona dependiente fallecida.

En reuniones mantenidas con la Conselleria, expresa su voluntad de estudiar la formula administrativa que permita el cumplimiento de la RECOMENDACIÓN del Síndic de Greuges.

b) Derechos reconocidos a las personas con discapacidad:

- Aplicación en el sector de la discapacidad del Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell, que instala un modelo de copago para personas y mayores, y que ha sido anulado por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana en octubre de 2014.

El Síndic ha venido RECOMENDANDO a la Conselleria que dejara sin efecto las resoluciones emitidas en el ejercicio 2014 y que los cobros recibidos en este concepto (personas con discapacidad) sean compensados en 2015.

No obstante lo anterior, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusiva manifiesta que no va a proceder, de oficio, a la compensación de los cobros indebidamente percibidos,

correspondientes al ejercicio 2014. En todo caso, responderá a las reclamaciones judiciales que presenten las personas afectadas.

Esta posición de la Conselleria resulta contraria a las recomendaciones del Síndic de Greuges que ha sostenido, en todo caso y con apoyo en pronunciamientos jurisdiccionales, la necesidad de resarcir a los afectados por la indebida aplicación de un Decreto declarado nulo de pleno derecho.

De igual forma y en relación a la aplicación en 2015, de la modificación de la Ley de Tasas, indica la Conselleria que procederá, como así ha sido, a una nueva modificación de la Ley de Tasas que será aplicable a partir del 1 de enero de 2016, no procediendo a devolución o compensación de lo cobrado en 2015, salvo en los casos en que quede obligada por sentencia judicial.

c) Demoras en la resolución de expedientes de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía y falta de reconocimiento de los efectos retroactivos de la prestación.

4. Entidades o personas que han mantenido una especial colaboración con el Síndic de Greuges

Durante el año 2015, el Síndic de Greuges ha firmado un Convenio de Colaboración con 13 municipios que a continuación detallamos: Almussafes, Alzira, Alfafar, Sant Joan d'Alacant, Canet lo Roig, Rafelbunyol, Morella, Callosa de Segura, Pilar de la Horadada, Montesa, Aigües, Monovar y Sueca.

También queremos destacar a los integrantes del recién creado Observatorio del Menor del Síndic de Greuges:

Plataforma en defensa del acogimiento familiar de la Comunitat Valenciana, APIME, Fundación Diagrama, UNICEF, CARITAS, CRUZ ROJA, SAVE THE CHILDREN, Asociació de Directores i Directors del País Valencià, FAPA Enric Valor de Alicante, COVAPA/FAPA de Alicante Gabriel Miró, Observatorio del derecho universal a la salud CV (ODUSALUD), Federació d'Ensenyament de CCOO, Secretaria de Política Social e Igualdad de UGT-PV, Padres 2.0; además de profesionales y expertos vinculados a universidades, psicólogos, trabajadores sociales, etc.

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

Al igual que otros años, hemos considerado oportuno incluir un apartado en el que podamos dar cuenta de los avances tecnológicos que hemos ido adoptando en el Síndic de Greuges, y así explicar las ventajas que estos ofrecen tanto a aquellos ciudadanos/as que recurren al Síndic como a la propia institución. Hoy en día, ya nadie duda de las ventajas que ofrece a la ciudadanía la gestión telemática a la hora de ejercer sus derechos frente a la Administración. Gracias a este nuevo canal de comunicación se ha aumentado la proximidad, la comodidad de gestión y se han reducido notablemente los tiempos de tramitación. De la misma manera, es obvio que la satisfacción del usuario está directamente relacionada con nuestro nivel de eficacia y la calidad de los servicios que estamos prestando a la ciudadanía.

Actualmente, con la plena implantación del expediente electrónico y la digitalización de toda la información, cualquier persona puede acceder a su expediente todos los días, a cualquier hora y desde cualquier punto geográfico. Igualmente, hemos conseguido un servicio más transparente y próximo a la ciudadanía que reduce las cargas burocráticas y favorece una relación más eficiente, sencilla y dinámica entre ciudadanía y Administración. El portal del Síndic de Greuges es hoy en día la puerta principal de acceso a la institución, venciendo así la barrera física y temporal de la ciudadanía con las instituciones públicas.

Con la consolidación del funcionamiento de nuestro portal web estamos en condiciones de afirmar que hemos conseguido aumentar la eficacia y eficiencia en el funcionamiento del Síndic. Otra consecuencia ventajosa de esta nueva forma de trabajar es, sin duda, la

reducción de la huella medioambiental, ya que el uso del papel se ha reducido drásticamente.

Actualmente, los servicios que ofrecemos desde el Portal del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana son los siguientes: presentación de quejas; presentación de consultas; presentación de alegaciones o nueva documentación (facturas, presupuestos, etc.); conocer el estado de cualquier expediente de queja tramitado en el Síndic; verificación de documentos electrónicos, acceso al Punto General de Entradas de Facturas Electrónicas, buzón de reclamaciones o sugerencias sobre el funcionamiento del Síndic; así como la modificación de datos personales.

Actualmente, el registro electrónico funciona como registro auxiliar del registro general de entrada y salida del Síndic de Greuges y por lo tanto tiene la misma validez. Este registro es el encargado de la recepción y, en su caso, la remisión de los documentos, solicitudes, escritos y comunicaciones que se remitan y expidan mediante firma electrónica. Está operativo todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones necesarias por razones técnicas, de las que se informa en la propia sede electrónica.

El portal web del Síndic de Greuges cumple con las reglas internacionales de accesibilidad, lo que implica que aquellas personas con algún tipo de discapacidad puedan hacer uso de la web, es decir, que puedan percibir, entender, navegar e interactuar en la página web, aportando a su vez contenidos. Igualmente, también entendemos por accesibilidad la capacidad de dar soporte a la mayor parte de dispositivos que use la ciudadanía en general.

Portal de la Transparencia

Como novedad, este año hemos incluido un nuevo apartado, el Portal de la Transparencia, cumpliendo así con lo establecido tanto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, como en la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.

En este sentido, en la Junta de Gobierno del Síndic de Greuges celebrada el 28 de septiembre de 2015 se aprobó las Normas sobre Transparencia y el Derecho de Información de los Ciudadanos del Síndic de Greuges y se estableció la información a publicar en el Portal de la Transparencia disponible en su página web.

Actualmente, en este nuevo apartado se puede consultar información institucional, organizativa y de planificación; información de relevancia jurídica; información económica, presupuestaria y estadística (contratación, cuentas anuales, presupuestos, retribuciones, facturación, etc). Asimismo, también ofrece una vía para presentar solicitudes de acceso a información.

Observatorio del Menor

También nos gustaría destacar este año la creación de otro nuevo apartado dentro de nuestra página web dedicado al Observatorio del Menor. Este nuevo órgano se constituyó el 10 de junio de 2015, y está formado por más de 20 entidades vinculadas a

la protección de los derechos de la infancia que trabajan en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

En la sección dedicada al Observatorio del Menor dentro de la web se puede consultar información relativa a los miembros del plenario, los grupos de trabajo, las actas de las reuniones y otra documentación de trabajo. Asimismo, está previsto la creación de un foro, a disposición de los miembros del Plenario, donde compartir información, debatir cuestiones y avanzar con mayor diligencia en la realización de propuestas a las distintas administraciones.

Por último, nos gustaría destacar que desde esta institución estamos impulsando la utilización de este canal como vía de comunicación con el mayor número de administraciones públicas posible por el bien de la ciudadanía.

Datos de interés de la página web y la sede electrónica del Síndic de Greuges

Debido a este auge de los medios electrónicos de la que hemos hablado anteriormente, se ha producido un ligero aumento de los trámites llevados a cabo a través de nuestra web y de nuestra sede electrónica.

Según los datos facilitados por nuestro programa informático SIMPLE, durante el 2015 se han llevado a cabo 105.359 trámites electrónicos, entendiendo por tales los siguientes: las consultas a expedientes de quejas, tanto abiertas como cerradas, por parte de los usuarios interesados; envíos de claves; envíos telemáticos tanto a la Administración como al ciudadano de documentos relativos a expedientes de quejas, etc.

El uso de los medios electrónicos lleva consigo no solo un gran ahorro económico y un rendimiento más eficiente del capital humano, sino también la reducción de la huella medioambiental Como ya hemos adelantado en el apartado anterior, la implantación de esta nueva forma de trabajar y relacionarse con la ciudadanía y la Administración está suponiendo un importante ahorro energético y medioambiental, cumpliendo así con uno de nuestros objetivos, conseguir una administración ecológica por medio de la utilización de las TIC.

Durante el año 2015, según datos ofrecidos por *Google Analytics*, un total de 34.369 personas visitaron el portal web del Síndic (página web más sede electrónica), lo que generó un total de 62.176 entradas al portal del Síndic y un total de 293.608 páginas vistas.

Igualmente, nos parece interesante resaltar otros parámetros ofrecidos por esta plataforma relativos a la ubicación geográfica. Según estos datos, Valencia es la localidad que más ha utilizado nuestros servicios web, seguida de Alicante, Madrid, Castellón, Barcelona, Elche, Benidorm, Torrent o Alzira.

En cuanto a los datos demográficos con los que contamos, el 45,85% de las personas que visitan nuestra página web son mujeres, mientras que el 54.15% son hombres. Si tenemos en cuenta la edad de los usuarios de nuestra página web, la horquilla de edad mayoritaria es la comprendida desde los 25 a 50 años.

Implantación de Redes Sociales en el Síndic de Greuges

En el Síndic somos plenamente conscientes de la importancia de estar en redes sociales y entendemos que tenemos que estar presente en las mismas. De acuerdo con un reciente estudio Redes Sociales en Instituciones y Administraciones Públicas (Kreab Gavin Anderson 2013) más del 90 % de las instituciones utilizan las redes sociales a diario, con presencia y perfiles institucionales en las plataformas 2.0 más populares (Twitter y Facebook principalmente).

Las redes sociales son una excelente plataforma de comunicación e interacción para escuchar a la ciudadanía, conocer sus necesidades y mejorar nuestro servicio. El Síndic de Greuges es plenamente consciente de sus bondades, así como de la necesidad de estar actualizados y presentes socialmente. Por eso, en la medida que nos lo vaya permitiendo los medios personales y materiales, iremos desarrollando y planificando la creación de perfiles en distintos medios sociales que sirvan para que la ciudadanía sienta más cercana la institución del Síndic y tenga un comportamiento más activo en la misma.

Por todo ello, la Junta de Coordinación del Síndic de Greuges, tras la elaboración de un plan estratégico de redes sociales, acordó el 15 de abril de 2015 la implantación de cuentas oficiales en Twitter y Facebook. El 14 de julio de 2015, la cuenta de Twitter @elSindic del Síndic de Greuges inició su andadura. A fecha 31 de diciembre de 2015 hemos lanzado 554 tuits y hemos obtenido los siguientes resultados: 356 seguidores; 811 retuits; 464 me gusta y una tasa de interacción del 1.92%. El 11 de diciembre de 2015, pusimos en funcionamiento nuestro perfil en Facebook, que actualmente cuenta con 269 seguidores.

Nuestro objetivo es por una parte, difundir nuestro trabajo y servicios que prestamos, así como escuchar las demandas y opiniones de las personas usuarias respecto de la actuación de las administraciones públicas como del propio Síndic; y por otro crear una comunidad donde compartir conocimientos, conversar e intensificar la colaboración con otros usuarios relacionados con la promoción y defensa de los derechos de la ciudanía.

Las redes sociales ofrecen una libertad nunca vista hasta ahora para generar opinión, compartir información, que no deben ser vistas como una amenaza sino como una oportunidad de escuchar de forma activa lo que la ciudadanía quiere en cada momento con una serie de cualidades muy importantes: información inmediata, actualizada, no contaminada, sincera, sin intermediarios. Conocer nuestros fallos (interiorizar las críticas y mejorar nuestros servicios); conocer lo que demanda la ciudadanía y poder ofrecérselo; hacer que la institución sea más conocida y que recurran a ella cuando les sea útil.

Con la puesta en marcha de canales como Twitter y Facebook hemos querido crear una comunidad para activar la comunicación y participación ciudadana en la institución. Con la implementación de las redes sociales hemos establecido un canal bidireccional con el que cualquier persona puede a la vez consumir y producir contenido.

Hoy en día, la ciudadanía es crítica y exigente con las administraciones, por lo que la participación ciudadana es un pilar fundamental para funcionamiento de las mismas.

XIII. CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC. INDICADORES DE CALIDAD

La carta de servicios es un instrumento de mejora y un documento que contiene compromisos de calidad a los que se ajusta la prestación de servicios y proporcionan información al ciudadano.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en su carta de servicios adquiere 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 y rendimos cuentas como compromiso con la transparencia.

I. Indicadores Básicos de calidad.

- En relación con la tramitación de quejas:

	2013	2014	2015
Número de quejas presentadas	19.134	13.029	13.604
Tiempo medio remisión acuse de recibo	3,51	1,44	*
Tiempo medio admisión a trámite	13,94	10,32	8,79
Tiempo medio resolución expediente	51,94	54,27	61,42

* El acuse de recibo se realiza junto con la admisión a trámite de la queja.

- Contestación de las reclamaciones y sugerencias.

En 2015 no se ha presentado ninguna reclamación. En cuanto a las sugerencias, hemos estimado sustancialmente la presentada por el Sr. D. Pedro Joaquín Navarro Redondo,

especificando los plazos de resolución de los expedientes de queja por tarmos de 30 días (Gráfico 2.7 del apartado de Estadísticas).

Compromisos	Media	Nivel de cumplimiento
El horario de atención presencial ininterrumpido es de lunes a viernes de 8.30 a 17 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: 13.604
- Tramitadas: 5.145
- Admitidas: 12.912
- Remitidas a otros defensores del pueblo: 175
- Número de quejas en las que la Administración Pública acepta la pretensión del reclamante: 9.625
- Número de resoluciones efectuadas: 15.106
- Número de resoluciones aceptadas por la Administración Pública: 8.080
- Número de consultas personales y escritas atendidas:

Medio de presentación	Número de consultas	
	2014	2015
Telefónica	8.642	4.324
Web/Mail	10.764	9.419
Presencial	2.084	846
Total consultas	21.480	14.589

- Número de entradas a la página web de la Institución: 293.608 páginas vistas.
- Número de quejas de oficio abiertas: 32.
- Número de ejemplares de publicaciones editados y distribuidos: Ninguno.
- Indicadores de formación:
  - Formación del 17,14% del personal de la Institución en los distintos niveles de valenciano.
  - 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, hacen un total de 25 acciones formativas.
  - Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución: 16.

Continúa la vigencia del convenio específico de formación con la Excma. Diputación Provincial de Alicante para que el personal de esta Institución se beneficie de las acciones formativas programadas en las distintas áreas, siendo 20 las asistencias y un total de 883 horas lectivas.

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

1.- Introducción

Trataremos de explicar, en este capítulo, el trabajo realizado por el personal que integra la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución.

Como ya hemos expresado en informes previos, nuestra función no es simplemente la de prestar asesoramiento a la ciudadanía en relación con aquellos asuntos que nos plantea y que pueden dar lugar a un expediente de queja ante esta Institución, si no que nuestra labor es mucho más amplia.

En primer lugar, hay que hacer constar que cuando los ciudadanos y ciudadanas acuden, telefonean, o escriben al Síndic, lo hacen, en la mayoría de los casos, después de un largo tiempo esperando respuesta de la Administración a su situación. Buscan la ayuda que no han encontrado en la institución del Síndic de Greuges y ese es el propósito que guía nuestra actuación diaria. De esta forma, cada una de las atenciones prestadas en esta Oficina viene presidida, no sólo por nuestra función principal de velar por los derechos y libertades de la ciudadanía, sino también por la necesidad de ofrecer, a quienes han confiado en nosotros, una respuesta adecuada aún en aquellos supuestos en los que no va a resultar posible abrir queja.

Respuesta que, atendiendo a la cuestión planteada, puede ir desde el auxilio necesario para la redacción de la queja hasta la práctica de gestiones telefónicas con trabajadores sociales, letrados, etc., o búsqueda de mayor información para el interesado.

Y, en última instancia, en cumplimiento de nuestra Carta de Servicios que expresamente establece en su artículo 6.c el derecho de todas las personas usuarias del Síndic a *"lograr orientación sobre otras posibles vías o medios para canalizar su petición, en el caso de que no fueran competencia del Síndic de Greuges"*, en todos aquellos asuntos que exceden de nuestra competencia, derivamos al ciudadano al organismo o entidad en la que bien pueden encontrar solución a la problemática que nos han planteado, bien mayor asesoramiento respecto de los derechos que le asisten.

Todo lo dicho hasta aquí viene referido a nuestra intervención en el inicio de la relación de los ciudadanos y ciudadanas con el Síndic. Pero la Oficina de Atención Ciudadana mantiene comunicación directa con la ciudadanía a lo largo de toda la tramitación del expediente de queja a través de las siguientes actuaciones: informando del estado de tramitación del mismo tantas veces como sea requerido por el titular; aclarando cualquier escrito que le haya sido notificado y/o explicando, en muchas ocasiones, lo informado por la administración; prestando la ayuda necesaria para la redacción de las alegaciones, facilitando claves para la consulta telemática de expedientes, auxilio para la solución de incidencias en el uso de la sede electrónica, etc.

Todas estas consultas suman, en 2015, un total de 14.589. Y, de ellas, 4.475 son nuevas consultas (es decir, primeras consultas en relación con una materia determinada) y 10.114 constituyen seguimientos (es decir, cualquier tipo de consulta en relación con una queja ya abierta). Estas consultas fueron atendidas por la oficina de atención ciudadana.

En este punto hemos de hacer referencia también a los 13.101 accesos telemáticos que los ciudadanos y ciudadanas han realizado directamente del estado de tramitación de su expediente, sin nuestra intervención.

2.- Características de las consultas

2.1. Comparativa con años anteriores

En este cuadro mostramos la evolución de las consultas que nos ha trasladado la ciudadanía año tras año.

AÑO	Nº DE CONSULTAS
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
2012	16.818
2013	15.836
2014	21.490
2015	28.193

2.2. Medios de presentación

Nuestra finalidad es la de permanecer cerca de los ciudadanos y ciudadanas y que el acceso a esta institución sea fácil, sin que la distancia geográfica de nuestra sede, los horarios o cualquier otra circunstancia puedan constituir un obstáculo para la ciudadanía a la hora de consultarnos.

Así, mantenemos abiertos los mismos canales de comunicación que en años anteriores a los que hemos sumado nuestras cuentas en twitter (@elSindic) y en facebook (facebook.com/elsindic). De las redes sociales se ofrece información detallada en el capítulo XII del presente Informe anual, relativo a la Implantación de las Nuevas Tecnologías en el Síndic de Greuges.

De todas las formas en las que la ciudadanía puede consultar con nosotros, la mayoritariamente elegida (web/correo electrónico) aglutina un total de 9.419 consultas. Obviamente las ventajas que ofrecen estos canales, ya comentados, hacen que así sea.

No obstante, hay un número de ciudadanos muy importante que continúan prefiriendo contactar telefónicamente con el Síndic de Greuges (4.324).

Recordamos:

- Las visitas presenciales en nuestra Sede se atienden, sin necesidad de concertar cita previa, en horario continuado de 8.30 a 17.00 horas.
- Para la comunicación telefónica con la institución, disponemos de una línea gratuita (900 21 09 70) atendida por cuatro operadoras y un servicio de contestador automático que recoge las llamadas que se reciben fuera del horario de atención telefónica y que nos permite responder a los ciudadanos y ciudadanas con posterioridad.
- A través de la página web, de la Sede Electrónica y de las cuentas de twitter y facebook es posible contactar con el Síndic todos los días del año, durantes las veinticuatro horas del día y desde cualquier punto geográfico.

Medio de presentación	Nº de consultas 2015
Web/Mail	9.419
Telefónica	4.324
Presencial	846
Total consultas	**14.589**

2.3. Materias

Año tras año prestamos especial atención a la distribución de las consultas que recibimos partiendo de la materia a la que hacen referencia y ello porque nos facilita información de los asuntos que más han preocupado a la ciudadanía.

Lo más significativo de este año es, quizás, que las consultas relativas a la aplicación de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia han descendido respecto de años anteriores y han dejado de ocupar el primer lugar en nuestra clasificación. Siguen siendo muy numerosas (2.497) pero, como decimos, han pasado a ocupar el segundo lugar.

Por delante, se sitúan las consultas relativas al área de Educación. Y, en esta área, se repiten las consultas que venimos recibiendo relativas a instalaciones docentes, abono de becas y los derechos de los alumnos con necesidades educativas especiales.

De entre todas ellas destacamos, por su novedad y porque han afectado a un gran número de personas, las consultas relativas al cumplimiento de la legislación vigente sobre espacios educativos y las recibidas sobre la implantación de la jornada continúa en los centros educativos.

También se han atendido consultas en relación con las quejas formuladas a esta Institución sobre la exclusión de la docencia en valenciano en diversas Facultades de la Universidad de Valencia y de la Politécnica.

Por último, en materia de educación, queremos dar cuenta de que con la Oficina de Atención Ciudadana del Síndic, contactaron un importante grupo de madres y padres de alumnos preocupados por el hecho de que a los niños de infantil que se orinaban encima, no se les cambiaba hasta que no llegaban los padres, tras ser avisados por el centro educativo. Las consultas dieron lugar a varias quejas que se encuentran en trámite en estos momentos.

Por lo que se refiere a la Dependencia ya hemos dicho que se ha producido un descenso respecto de años anteriores y en cuanto al contenido concreto de estas consultas, fundamentalmente han venido referidas a la demora de la Administración en el reconocimiento de los derechos que recoge la Ley 39/2006 y el abono de las prestaciones a los ciudadanos y ciudadanas.

Debemos mencionar también que el cambio de Gobierno en la Generalitat y algunas de las medidas anunciadas por el mismo han dado lugar, por un lado al aumento de las consultas en relación con la tramitación de estos expediente y, por otro, a nuevas consultas en este campo como, por ejemplo, las referidas al aumento de la cuantía de las prestaciones que fueron minoradas por el RD 20/2012, de 13 de julio, de Medidas Para Garantizar la Estabilidad Presupuestaria y el Fomento de la Competitividad, desarrollado por la Orden 21/2012, de 25 de octubre.

En tercer lugar se sitúan las más de 1.635 consultas relativas a Urbanismo y Vivienda. De ellas 882 son relativas a vivienda y 753 a urbanismo.

En materia de vivienda, la mayoría de las consultas se refieren a cuestiones varias en relación con las viviendas sociales, de las que destacan mayoritariamente las que hacen referencia a la demora de la administración en la adjudicación de viviendas de promoción pública a quienes carecen de recursos económicos suficientes para acceder a una vivienda digna. Muy numerosas han sido también las consultas relativas al reconocimiento y pago de subvenciones (ayudas al alquiler, cheque acceso vivienda, ayudas a la rehabilitación de viviendas, etc.) y las recibidas en relación con la no admisión de las solicitudes de prórroga a la subsidiación del préstamo hipotecario.

Las consultas sobre Servicios Sociales ascienden a 981 y, de entre ellas, destacan cuantitativamente las referidas a la tramitación de la Renta Garantizada de Ciudadanía.

Las consultas sobre contaminación acústica en las que la fuente de contaminación es una actividad industrial o mercantil generan también multitud de consultas y se incluyen en "Medio Ambiente", área que alcanza las 952 consultas.

Con números muy parecidos (947) aparecen, este año, las consultas relativas a Empleo Público (también el número de quejas sobre esta materia viene creciendo en los últimos años). En este campo se han recibido muchas consultas en relación con la situación de los funcionarios interinos.

Materias	Quejas	%
Educación	4.088	28,02%
Atención a la dependencia	2.497	17,12%
Urbanismo y vivienda	1.635	11,21%
Servicios Sociales	981	6,72%
Medio Ambiente	952	6,53%
Empleo Público	947	6,49%
Quejas relativas a otros ámbitos de actuación pública	557	3,82%
Servicios Locales	550	3,77%
Sanidad	489	3,35%
Régimen jurídico	462	3,17%
Competencia otros defensores	365	2,50%
Infancia y Juventud	286	1,96%
Hacienda Pública	271	1,86%
Jurídico privados	202	1,38%
Ordenación y control del tráfico urbano	138	0,95%
Uso del valenciano	79	0,54%
Derechos de Género	35	0,24%
Mediación	22	0,15%
Bienes	21	0,14%
Fiestas y playas	12	0,08%
TOTAL	**14.589**	**100,00%**

2.4. Consultas por Administración afectada

No se producen variaciones significativas respecto de años anteriores en cuanto a la Administración a la que vienen referidas las consultas que se nos han efectuado. De esta

manera, la Administración autonómica es la destinataria de la mayoría de las consultas, alcanzando las 10.225.

Administración	Quejas	%
Autonómica	10.225	70,09%
Local	3.896	26,71%
General del Estado	280	1,92%
Privada o Inconcreta	188	1,29%
Total	**14.589**	**100,00%**

2.5. Consultas por provincia de origen

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, en 2015, a diferencia de años anteriores, la mayoría de las consultas proceden de la provincia de Alicante y no de Valencia.

Provincia	Quejas	%
Alicante	7.877	53,99%
Valencia	5.459	37,42%
Castellón	1.109	7,60%
Otras	144	0,99%
Total	**14.589**	**100,00%**

3. Conclusiones.

1. Durante el año 2015 se han atendido un total de 14.589 consultas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana. Por otro lado, se han producido 13.101 accesos telemáticos por los ciudadanos y ciudadanas al estado de tramitación de su expediente. Estos accesos telemáticos deben distinguirse de las consultas telemáticas, ya que en estas últimas interviene la Oficina de Atención Ciudadana, y los primeros son realizados por la ciudadanía sin nuestra intervención.

2. El medio más utilizado para contactar con el Síndic es la web y el correo electrónico, que suman un total de 9.419 consultas.

3. Atendiendo a la materia, este año las consultas de dependencia han dejado de ser las más numerosas. La materia sobre la que más consultas hemos recibido ha sido Educación (4.088 consultas que representan un 28.02%).

4. El 70.09 % de las consultas se refieren a la Administración autonómica.

5. En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, la mayoría son de la provincia de Alicante (53,99%), a diferencia de los años anteriores que procedían de Valencia.

CAPÍTULO CUARTO

ACTIVIDADES DEL SÍNDIC

1. Resumen de las principales actividades

En este apartado damos cuenta de nuestra actividad institucional a lo largo del año 2015. En este sentido, destacaremos no sólo las actividades organizadas por esta institución, sino también aquellas en las que hemos participado. Asimismo, queremos incidir en que las actuaciones desarrolladas desde el Síndic se han llevado a cabo dentro de una situación económica muy delicada y con unos presupuestos muy limitados lo que ha repercutido de forma considerable en la puesta en marcha de nuevas iniciativas.

Igualmente, no hemos especificado, principalmente por razones de confidencialidad, aquellas reuniones con ciudadanos, asociaciones y demás organizaciones que acuden al Síndic para plantear sus consultas, trasladar sus preocupaciones. Tampoco hemos detallado en este documento las reuniones de trabajo que los responsables de la institución han mantenido con diferentes colectivos o representantes de la Administración con la finalidad de facilitar la tramitación de los expedientes de quejas. Ahora bien, estos últimos encuentros pueden ser consultados en nuestra página web.

2. Relaciones institucionales

2.1. XXX Jornadas de Coordinación de Defensor del Pueblo

El síndic de greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, y los adjuntos Ángel Luna y Carlos Morenilla participaron, durante los días 17 y 18 de septiembre de 2015, en las XXX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo que en esta edición se celebraron en el Parlamento de Cantabria (Santander).

De forma previa a las Jornadas de Coordinación, a modo de taller preparatorio, el 2 de junio de 2015 se celebró una reunión en la sede del Valedor do Pobo de Galicia (Santiago de Compostela) sobre el derecho constitucional a la vivienda. En este taller, participó Rafael Simons, técnico jurídico del área de vivienda del Síndic, junto con otros expertos de las distintas defensorías.

Las jornadas de coordinación de defensores del pueblo son reuniones de trabajo, de carácter anual que congregan a los titulares y representantes de las instituciones de defensores del pueblo tanto autonómicas como la estatal. El principal objetivo de las mismas es facilitar el intercambio de experiencias, así como la reflexión sobre cuestiones relativas a la problemática de las quejas que presenta la ciudadanía. Igualmente, en este foro se debaten medidas relativas al funcionamiento de todas las oficinas de defensores.

El encuentro del 2015 se dedicó a analizar el derecho constitucional a la vivienda, así como la función de la vivienda pública en la sociedad actual. La conferencia inaugural fue impartida por Marcos Vaquer Caballería, catedrático de Derecho Administrativo de la Universidad Carlos III de Madrid y ex subsecretario del Ministerio de Vivienda. La misma llevaba como título "El derecho a la vivienda en el régimen constitucional español".

Durante la sesión de trabajo del jueves 17, el síndic participó como ponente en una mesa para hablar sobre la vivienda pública vacía. En su intervención, el síndic manifestó su preocupación ante el fenómeno de las viviendas públicas vacías, recursos que, por su propia naturaleza y fines, deberían estar siempre movilizados. Es decir, no debería existir vivienda que, perteneciendo al parque público, permaneciera en situación de desocupación. Su ponencia también ponía de manifiesto los problemas de control, inspección y sanción por parte de la Administración sobre el parque de vivienda protegida, especialmente en compraventa. Aunque todas las normativas autonómicas prevén cláusulas destinadas a garantizar el uso de la vivienda por la persona adjudicada y sanciona el incumplimiento de las obligaciones de ocupación, la experiencia demuestra que a veces no es suficiente, ya que la Administración, en la gran mayoría de casos, no tiene conocimiento de estas conductas excepto cuando se produce una denuncia de un tercero.

Por todo ello, el síndic efectuaba una clara apuesta por la gestión de la vivienda pública en régimen de alquiler; por entender que existe un control más cercano, directo y efectivo de los recursos por parte tanto del departamento con competencias en materia de vivienda, como por parte de los servicios sociales.

A lo largo de las jornadas, también se expusieron las conclusiones del taller celebrado en Santiago de Compostela sobre "La función de la vivienda de carácter público en la sociedad actual" y se analizó en profundidad, desde una perspectiva internacional el derecho a una vivienda adecuada.

A continuación publicamos el contenido íntegro de la Declaración que consensuaron los representantes del Defensor del Pueblo, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Valedor do Pobo de Galicia, el Diputado del Común de Canarias, el Ararteko del País Vasco, el Justicia de Aragón, el Procurador del Común de

Castilla y León y el Defensor del Pueblo de Navarra y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

DECLARACIÓN

1ª. Resulta necesario que los poderes públicos den respuesta a uno de los principales problemas que aquejan a los ciudadanos en nuestro país, como es la situación de quienes no pueden disponer de una vivienda digna y adecuada, problema que se ha hecho más visible con la situación de crisis económica que ha atravesado nuestro país.i

Los Defensores del Pueblo recordamos que la Constitución considera el acceso al disfrute de una vivienda digna y adecuada como derecho constitucional en el Título I de los derechos y deberes de los ciudadanos (artículo 47), y que corresponde a los poderes públicos del Estado social (artículo 1) asegurar este derecho a través de la legislación positiva (tanto estatal como autonómica) y dotarlo de un contenido concreto y exigible ante la Administración y los Tribunales de Justicia, así como a disponer de los recursos suficientes para hacer efectivo este derecho de los ciudadanos en atención a las circunstancias familiares, personales y económicas de estos (artículo 53 de la Constitución).

Por ello, instamos al Estado y a las Comunidades Autónomas a que impulsen la legislación suficiente que garantice este derecho constitucional y a que, a través de los presupuestos respectivos doten de recursos a las Administraciones competentes para materializarlo a favor de los ciudadanos que lo necesiten.

2ª. Demandamos a las administraciones públicas que aumenten y refuercen el parque de vivienda pública en alquiler.

3ª. Sería necesario disponer de información y de datos fiables en cada territorio sobre la necesidad real de vivienda, sobre la evolución de los precios de las viviendas protegidas en comparación con los precios de las viviendas libres, sobre el parque público de viviendas en alquiler, y en general sobre los instrumentos básicos que permitan una estadística útil para el diseño de las políticas públicas de vivienda.

4ª. Es necesario reservar un porcentaje de las viviendas a los colectivos vulnerables y personas con especial necesidad de vivienda.

5ª. Consideramos más justo que la adjudicación de las viviendas de protección pública se realice conforme a un sistema de baremación previamente establecido y no por sorteo. Deben reforzarse la publicidad, transparencia, celeridad y eficacia de los procedimientos de adjudicación de viviendas.

6ª. Es necesario definir y regular el concepto de vivienda vacía e impulsar su correcto inventario, dinamizar la puesta a disposición en el mercado de alquiler de las viviendas protegidas deshabitadas y, en caso contrario, adoptar medidas de intervención pública.

7ª. Es necesaria la implantación de registros de viviendas protegidas, o la mejora de los ya existentes, donde se inscriban todas ellas. Dichos registros deben contener datos suficientes para permitir un control fiable del número de viviendas, y además estar diseñados de modo homogéneo en las distintas Comunidades Autónomas.

8ª. En relación con las ayudas a la vivienda proponemos que se revisen y que se mejore su gestión para evitar el retraso en la resolución de las convocadas y en el pago de las ya reconocidas.

Debe hacerse efectivo el sistema de ayudas para el fomento del alquiler y de la rehabilitación edificatoria y de la regeneración y renovación urbanas.

Debe mejorarse la fiscalidad de la vivienda y aliviar el esfuerzo para mantenerse en la vivienda por las personas que, por circunstancias sobrevenidas no imputables a ellas, no puedan hacer frente a sus obligaciones.

9ª. Deben hacerse efectivos los patrimonios públicos de suelo, y estudiarse la creación por las Comunidades Autónomas de patrimonios o bancos de suelo público destinados a la construcción de viviendas de protección oficial o promoción pública.

10ª. La Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB) y el Fondo Social de Viviendas (FSV) son actores cualificados del mercado de vivienda. Consideramos que en política de vivienda se debe tener en cuenta las bolsas de vivienda, entre ellos las de la SAREB, las entidades financieras y el FSV.

Deben ampliarse los supuestos y flexibilizar los requisitos para que las personas y familias que han perdido sus viviendas puedan acceder a las que nutren el Fondo Social de Vivienda.

2.2. Congreso Federación Iberoamericana del Ombudsman

La institución del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es miembro de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, una agrupación que reúne a más de 75 oficinas de defensores del pueblo, procuradores, comisionados y presidentes de comisiones públicas de derechos humanos de los países iberoamericanos de ámbito nacional, autonómico o provincial.

El objetivo primordial de la Federación es ser un foro de discusión para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de la institución del Ombudsman en las regiones geográficas de su jurisdicción. Más en concreto, entre otras finalidades específicas, pretende fomentar, ampliar y fortalecer la cultura de los Derechos Humanos en los países cuyas defensorías formen parte de la FIO; establecer y mantener relaciones de colaboración con organizaciones no gubernamentales que procuren el respeto, defensa y promoción de los Derechos Humanos, así como promover estudios e investigaciones sobre aspectos de su competencia, con la finalidad de apoyar el fortalecimiento del Estado de Derecho, el régimen democrático y la convivencia pacífica de los pueblos.

Los países que actualmente integran la FIO son Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela.

La FIO se reúne anualmente en una Asamblea General a fin de hacer balance, aprobar informes que le somete el Comité Directivo y emitir declaraciones y comunicados públicos para hacer efectivo sus objetivos. Esta Asamblea se celebra durante el transcurso de un congreso en el que se debaten temas de actualidad y trascendencia y se intercambian experiencias de interés mutuo.

El adjunto primero, Ángel Luna, asistió al XX Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman que se desarrolló en Montevideo del 9 al 11 de noviembre de 2015. El tema central del encuentro fue el derecho de acceso a la información pública y la labor de las defensorías a la hora de velar por el cumplimiento del mismo.

En el marco de este congreso, se celebraron las reuniones de las cinco redes temáticas que tiene la FIO: defensoría de la mujer, comunicadores, niñez y adolescencia, y migrantes y trata de personas. La institución del Síndic estuvo presente en dos de estas reuniones temáticas de las que damos cuenta a continuación.

2.3. Red de Migrantes y Trata de Personas

El adjunto primero del Síndic, Ángel Luna participó en la reunión de La Red Temática sobre Migrantes y Trata de Personas de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) que se celebró en el marco del Congreso de la FIO. Durante el encuentro, los participantes hicieron balance y cumplimiento del Plan de Trabajo 2015 y se trazaron las acciones a realizar durante el siguiente periodo.

Esta comisión se estableció en el año 2013 en Puerto Rico, durante la celebración de la Asamblea General, en la cual, por unanimidad de sus miembros, aprobaron su creación para la coordinación, el fortalecimiento, la promoción y protección de los derechos humanos de las personas migrantes y las víctimas de la trata, con unos objetivos claramente definidos:

- El entendimiento de los fenómenos de la trata humana y la migración, así como de todos sus componentes relacionados, y con ello poder defender y exigir los derechos humanos de las personas afectadas por los mismos, así como crear espacios especializados en la defensa de esos derechos en las Defensorías del Pueblo, Procuradurías y Comisiones de Derechos Humanos en función.
- Priorizar cuatro líneas de trabajo en cada una de las instituciones de defensores del pueblo integrantes de la FIO: investigación, capacitación, difusión y denuncia de temas vinculados con la vulneración de los derechos humanos de las víctimas de la trata y tráfico humano, así como de los migrantes.
- Trabajar de manera articulada y coordinada, con el fin de contribuir a proteger, promover y difundir los derechos de las personas en situación de migración y la lucha contra la trata de personas.
- Generar propuestas de solución frente a problemas comunes y/o que requieran acciones conjuntas dentro de los países miembros de la FIO.
- Generar una estrategia conjunta e integral de promoción de los derechos humanos con enfoque en las migraciones y la lucha contra la trata de personas.
- Introducir en las estructuras organizacionales de las instituciones miembros de FIO, la temática de migración y trata de personas con enfoque de género, generacional y de interculturalidad.

2.4. Red de Defensoría de la Mujer

En el marco de la XX Asamblea General Ordinaria y el Congreso Internacional de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), tuvo lugar la reunión anual de la Red de Mujeres en la que participó la técnica experta en materia de igualdad y derechos de género del Síndic, Consuelo Catalá Pérez.

Durante el encuentro, se informó sobre los avances del Plan de Trabajo 2015, y se debatió sobre los planteamientos que debería incluir el plan de trabajo correspondiente a 2016. Asimismo, se redactó y aprobó la Declaración de la Red sobre Derechos Sexuales y Reproductivos y se presentó el informe de seguimiento de la Declaración sobre Participación Política de las Mujeres, realizada en 2015, y sobre la que las Defensorías trabajaron durante el año en curso.

En el marco de la reunión de la Red, se presentó el sexto cuadernillo que editó el Equipo Coordinador, titulado "Hacia la igualdad real en el ejercicio del Derecho a la participación política de las Mujeres", cuyos comentarios estuvieron a cargo de la politóloga de Uruguay, Niki Johnson.

También se procedió a la elección de las Coordinadoras por la Región Andina y de Norteamérica, recayendo tales designaciones en Betty Pinto, de la Defensoría del Pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia, y en Norma Inés Aguilar León, de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, respectivamente.

A continuación reproducimos, por su interés, la Declaración de la Red sobre los derechos sexuales y reproductivos

> DECLARACIÓN SOBRE LOS DERECHOS SEXUALES Y DERECHOS REPRODUCTIVOS DE LAS MUJERES
> En el marco de la XX Asamblea General y el Congreso Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) realizado en la Ciudad de Montevideo, del 9 al 11 de noviembre de 2015, la Red de Defensorías de las Mujeres de la Fio.
> CONSIDERANDO:
> 1. Que los Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos son Derechos Humanos, por tanto son facultades inherentes a todas las personas y que les permite desarrollarse plenamente, por lo que deben ser respetados, protegidos y garantizados por los Estados, sin distinción alguna.
> 2. Que históricamente las potestades actualmente reconocidas como Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos surgen a partir de la Conferencia Internacional sobre Población y Desarrollo (CIPD), realizada en El Cairo en 1994, donde por primera vez se utilizó el concepto "Derechos Reproductivos" y se reconocieron como tales: el derecho de las mujeres a decidir el número de hijos e hijas así como el intervalo de nacimiento entre los mismos, el derechos a la información para tomar este tipo de decisiones; así mismo, es concebida también la salud sexual y la salud reproductiva como un derecho. Y que la mayoría de los países se incluye la interrupción voluntaria del embarazo en esta clasificación.
> 3. Que en cuanto a los "Derechos Sexuales", la doctrina señala que constituyen un universo aparte de los derechos reproductivos pues se trata de la "sexualidad" de las personas, lo que no siempre conlleva la reproducción. Dentro de estos derechos se pueden mencionar: el derecho a la vida, la salud, la educación sexual integral, al acceso a métodos anticonceptivos, a la intimidad, a tener una sexualidad activa o no, a la orientación sexual y a la identidad de género.
> 4. Que se reconocen otros derechos vinculados a los Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos, tales como: a una vida libre de violencia, la igualdad y no discriminación, la libertad, la seguridad e integridad personal, la información adecuada y oportuna, al empleo y a la seguridad social.

5. Que se reconoce que todas las formas de violencia contra las mujeres limitan su capacidad de gozar de sus derechos humanos, en especial los relacionados a los derechos sexuales y derechos reproductivos, ya que la violencia sexual contra las niñas, adolescentes y mujeres impide el ejercicio de los derechos reconocidos en la Convención para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la mujer (1979), la Convención de los Derechos del Niño (1989) y la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "(1994).
6. Que los Estados al ratificar las Convenciones, tienen la obligación de desarrollar legislación, políticas y programas orientados a prevenir, atender, sancionar y erradicar la violación de los derechos sexuales y derechos reproductivos que es una forma de violencia de género.
7. Que se reconocen los avances que en el ámbito regional y nacional se han dado al adoptar legislación y políticas de igualdad, que contienen conceptos y enfoques que han contribuido a la promoción y protección de los derechos de las mujeres y a la aplicación del principio de igualdad y no discriminación.
8. Sin embargo, se requiere un esfuerzo mayor para garantizar en todos los países de la región Iberoamericana los " Derechos Sexuales y Derechos Reproductivos", de acuerdo a los estándares internacionales y regionales que establecen una amplia gama de obligaciones para los Estados con el fin de asegurar: el acceso universal a los servicios integrales de salud sexual y salud reproductiva, a los beneficios del progreso científico, al pleno disfrute de los derechos sexuales y la toma de decisiones de manera libre, informada y responsable.
ACUERDA:
1. Promover programas de educación sexual integral no discriminatoria, libre de prejuicios, comprensible y científica, que contribuyan a garantizar los derechos de las niñas, adolescentes y mujeres adultas.
2. Valer por el respeto a los derechos sexuales y derechos reproductivos, que aseguren el acceso a servicios de salud disponibles, aceptables, oportunos, seguros, con calidez y calidad.
3. Promover y vigilar que las políticas públicas logren la disminución de la tasa de morbimortalidad materna.
4. Impulsar que se destine presupuesto suficiente para programas de derechos sexuales y derechos reproductivos, en particular cáncer de mama y cáncer de cuello uterino.
5. Continuar trabajando en el impulso de políticas públicas de derecho a una maternidad libre, consentida y responsable. Y en los supuestos legales de aborto a que este se practique en condiciones de salud, seguridad y gratuidad.
6. Impulsar la adopción de legislación y políticas públicas que incorporen la violencia obstétrica como un tipo de violencia contra las mujeres e incidir en la eliminación de prácticas discriminatorias de género existentes en el ámbitos de la salud, que redunden en un trato humanizado hacia las niñas, adolescentes y mujeres.
7. Promover la generación de datos estadísticos desagregados, oportunos, claros, veraces y accesibles que permitan conocer la situación de los derechos sexuales y derechos reproductivos de las mujeres, particularmente aquellas en especial condición de vulnerabilidad por su edad, etnicidad, discapacidad, mujeres con VIH y SIDA, en situación migratoria, ubicación geográfica, mujeres privadas de libertad y condición socioeconómica.
8. Velar para que se garantice el acceso a la justicia de las mujeres que vean vulnerados sus derechos sexuales y derechos reproductivos.

9. Dar seguimiento e incidir para que los Estados den cumplimiento a las obligaciones y recomendaciones realizadas por los organismos internacionales vinculados a los derechos sexuales y derechos reproductivos.

La declaración está firmada por: Gabriela Moffson, Defensoría del Pueblo de Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina; Julia Hernández Valles Arateko- País Vasco, España; Elena Goirena, Defensoría del Vecino de Montevideo, Uruguay; Gabriela Hernandez Valdés, Procuraduría de derechos Humanos del Estado de Guanaguato, México; Consuelo Catalá Pérez, Síndic Greuges Comunitat Valenciana, España; María del Mar Monroy García, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, México; Norma Inés Aguilar León, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México; Rodolfo Casanova Valle, Comisión de Derechos Humanos Jalisco, México; María América González, Defensoría del Pueblo de Buenos Aires, Argentina; Mariana Sheehan, Procuración Penitenciaria Argentina; Aline Mancino L Caixeta, Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadanos de Brasil; Fabiola Corte Real, Procuraduría Federal de los Derechos del Ciudadanos de Brasil; Betty Pinto Morales, Defensoría del pueblo del Estado Plurinacional de Bolivia; Andrea Galaverna, Defensoría del Pueblo de Bariloche, Argentina; Mariana González Guyer, Institución Nacional de Derechos Humanos y Defensoría del Pueblo de Uruguay; Rosana Medina Ciceri, Institución nacional de Derechos Humanos y Defensoría del pueblo de Uruguay; Adelalda Entenza; Defensoría del Vecino de Montevideo, Uruguay; Susana Rodríguez Caro, Defensoría del Pueblo de Colombia; Melba Adriana Olvera Rodríguez, Comisión Estatal de Derechos Humanos Baja California, México; Belkis Saavedra, Defensoría del pueblo de Panamá; Ignacio F. Lara, Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, Argentina; Montserrat Solano Carboni, Defensoría de los Habitantes de Costa Rica; Iris M Ruiz, Procuradora del Ciudadano de Puerto Rico; Ana Agostino, Defensoría del Vecino de Montevideo, Uruguay; Carmen Comas Mata, Defensoría del Pueblo de España.

2.5 Programa Europeo de Apoyo al Establecimiento del Defensor del Pueblo turco

La institución del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha participado en un proyecto financiado íntegramente por la Unión Europea que tiene como principal objetivo apoyar a Turquía en sus primeros pasos con la oficina del Defensor del Pueblo y el asesoramiento para ayudar a que se consolide esta institución de nueva creación (2013) en el país euroasiático. Las instituciones encargadas de liderar y poner en marcha este proyecto han sido el Defensor del Pueblo de España y del Défenseur des Droits, de Francia, con la colaboración de la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP).

El programa, que tiene una duración de 24 meses, pretende promover y mejorar el funcionamiento de esta institución en términos de respeto de las libertades y los derechos humanos, la transparencia, la justicia y el buen gobierno. La colaboración del Síndic de Greuges es el mismo ha estado promovida por la oficina del Defensor del Pueblo de España y se ha visto reflejada en varias actividades.

Por una parte, con la participación del técnico especialista en Administración local, urbanismo y medio ambiente, Miguel Ángel Blanes Climent en un taller de trabajo celebrado del 20 al 23 de octubre de 2015 en la sede del Defensor del Pueblo turco en

Ankara. En esta actividad, el personal del defensor del pueblo turco recibió sesiones formativas sobre asuntos relativos a: vertidos industriales, contaminación acústica, suministro de agua, la participación pública en los planes urbanísticos, falta de coordinación entre administraciones, expropiaciones y mecanismos de compensación, licencias urbanísticas.

De la misma forma, está previsto que durante el primer trimestre del año 2016 participen en talleres formativos similares Consuelo Catalá Pérez, en calidad de experta del materia de Igualdad y Servicios Sociales y Pedro García Beviá, como técnico especialista en el área de Sanidad y Empleo Público.

Por otro lado, del 9 al 13 de noviembre de 2015, una delegación de funcionarios del defensor del pueblo turco se desplazó a la oficina del Síndic de Greuges para conocer de primera mano el funcionamiento de nuestra institución. A lo largo de distintas sesiones de trabajo, celebradas en nuestra sede, la delegación turca tuvo la ocasión de analizar casos prácticos de expedientes de queja tramitados por el Síndic en materia de educación, servicios sociales, empleo público, menores, medio ambiente, servicios locales, urbanismo y vivienda. Asimismo, los participantes tuvieron la oportunidad de conocer el funcionamiento de nuestra institución y nuestros procedimientos a la hora de tramitar los expedientes de queja.

Las sesiones de trabajo, que se celebraron en la sede del Síndic, se intercalaron con visitas institucionales al Ayuntamiento y a la Diputación de Alicante, así como una actividad que se desarrolló en la Casa Mediterráneo y un encuentro en el Centro de Menores Nazaret.

2.6 Reuniones con las defensorías autonómicas y estatal

El 13 de marzo de 2015, el adjunto primero, Ángel Luna, participó en una reunión junto con otros representantes de las oficinas de defensorías del pueblo autonómicos que se celebró en Madrid. En la misma se debatió sobre el aforamiento, así como otros temas de coordinación entre defensorías.

El 2 de junio de 2015, el adjunto primero del Síndic, Ángel Luna, participó en una reunión de trabajo de todos los defensores españoles, celebrada en el Parlamento de Galicia, donde mantuvieron un encuentro con su presidenta, Pilar Rojo Noguera. Durante el mismo, los defensores abordaron asuntos relacionados con el funcionamiento y tramitación de expedientes de estas instituciones y forjaron canales de cooperación en la resolución de las quejas y de nuevos problemas planteados por la ciudadanía.

El 7 de septiembre de 2015, el secretario general del Síndic, José Antonio Ivars Bañuls, intervino en la reunión de secretarios generales de las defensorías para coordinar la forma en la que se presentan los datos de los respectivos informes anuales.

2.7 Observatorio del Menor del Síndic de Greuges

Por decisión del Sindic de Greuges, ratificada en Junta de Coordinación celebrada el 28/09/2015, se constituyó el Observatorio del Menor del Síndic de Greuges, una comisión de trabajo de carácter permanente que aborda los problemas de la infancia con el propósito de comprobar si los derechos y libertades de este colectivo están siendo

garantizados y motivar la actuación del defensor cuando la situación lo requiera. La comisión, presidida por el Síndic, está formada por profesionales del ámbito de la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia en todas sus vertientes (educativa, sanitaria, de servicios sociales, etc.).

El principal objetivo del Observatorio del Menor es crear un espacio de reflexión donde todos los profesionales, desde sus respectivas perspectivas y ámbitos de actuación puedan detectar y trasladar posibles vulneraciones en los derechos de los menores. Asimismo, también pretende hacer la institución del Síndic más visible y accesible a este colectivo, así como promocionar el conocimiento de sus derechos. En este sentido, el Síndic ha creado un espacio propio para el Observatorio del Menor dentro de su página web (www.elsindic.com) donde se publican todas sus actuaciones y sus informes.

Actualmente, el plenario del Observatorio está formado por los siguiente miembros: Plataforma en defensa del acogimiento familiar de la Comunitat Valenciana, APIME, Fundación Diagrama, UNICEF, CARITAS, CRUZ ROJA, SAVE THE CHILDREN, Asociació de Directores i Directors del País Valencià, FAPA Enric Valor de Alicante, COVAPA/FAPA de Alicante Gabriel Miró, Observatorio del derecho universal a la salud CV (ODUSALUD), Federació d'Ensenyament de CCOO, Secretaria de Política Social e Igualdad de UGT-PV, Padres 2.0; además de profesionales y expertos vinculados a universidades, psicólogos, trabajadores sociales, etc.

Durante este primer año de funcionamiento, el Plenario del Observatorio ha mantenido dos reuniones. Las actas de las mismas pueden ser consultadas en nuestra página web.

2.8 Observatorio de la Vulnerabilidad del Síndic de Greuges

El 1 de diciembre de 2015, la Junta de Coordinación del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana aprobó la creación del Observatorio para la Defensa de los Derechos de las Personas en Situación de Vulnerabilidad; un espacio común en el que mantener contacto permanente con profesionales y entidades que desarrollan su labor en el ámbito de la discapacidad, la dependencia, la atención a personas mayores y a otros colectivos en situación de especial vulnerabilidad como pueden ser las personas en riesgo de exclusión social.

El objetivo principal del Observatorio es conocer, analizar y valorar los problemas que, diariamente, afectan a los grupos sociales arriba mencionados y motivar la actuación del defensor cuando la situación lo requiera. Es, por tanto, un instrumento de apoyo a la labor del Síndic a la hora de vigilar los escenarios de riesgo que pudieran derivar en situaciones de vulneración de derechos y de elaborar recordatorios de deberes legales, recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones públicas valencianas.

Asimismo, este órgano de participación está concebido como un espacio donde analizar las tendencias de futuro que puedan condicionar los derechos y libertades de estas personas, de manera que sea factible proponer a la Administración actuaciones preventivas. Igualmente, también es objetivo del observatorio hacer la institución del Síndic más visible y accesible a estos colectivos, así como realizar una labor de sensibilización y concienciación sobre la defensa de la igualdad de oportunidades y de la no discriminación.

El Observatorio de la Vulnerabilidad del Síndic, que empezará a funcionar a principios del año 2016 actuará en pleno y en comisiones de trabajo. El pleno tendrá una representación plural de los distintos sectores de la sociedad civil interesados en la promoción y protección de los derechos de las personas mayores, personas con discapacidad, personas con dependencia y de otros colectivos en situación de vulnerabilidad.

Por tanto, estarán representadas las organizaciones sociales y profesionales (de médicos, abogados, psicólogos, trabajadores sociales, educadores sociales, etc.), las ONG de defensa de los derechos de los colectivos indicados, organizaciones sindicales, las universidades y expertas/os en la materia. Sus reuniones tendrán carácter trimestral, quedando abierta la posibilidad de celebrar sesiones extraordinarias a petición de alguno/a de sus integrantes y atendiendo a la urgencia del asunto a tratar. También se prevé la creación de comisiones de trabajo cuando las características de los asuntos a tratar lo requieran.

2.9 Jornada de Protección a la Infancia: Nuevas oportunidades

El 18 de noviembre de 2015, la institución del Síndic de Greuges organizó una jornada de trabajo que llevaba como título «La Protección a la Infancia: nuevas oportunidades». La vicepresidenta de la Generalitat y consellera de Igualdad y Políticas Inclusión, Mónica Oltra fue la encargada de inaugurar el encuentro que congregó a casi 300 profesionales del ámbito de la infancia y juventud, así como miembros de ONG y otras plataformas que trabajan en la defensa y protección de los menores.

Tras la inauguración, Jorge Cardona, catedrático de Derecho Internacional Público de la Universidad de Valencia y miembro del Comité de Derechos del Niño de la ONU, impartió la ponencia «El interés superior del menor y el derecho a ser oído y escuchado. El protocolo facultativo a la Convención de derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones». Durante la misma, el ponente además de explicar la labor que se lleva a cabo desde este órgano de las Naciones Unidas, aplaudió la reforma legal de menor en lo relativo al concepto de "el interés superior del menor". Con la nueva ley que modifica el sistema de protección a la infancia, según indicó el experto, el interés superior del niño pasa a ser un derecho y deja de ser un principio interpretativo.

Por su parte, Teresa Gisbert, fiscala jefa de la Fiscalía Provincial de Valencia, intervino con su ponencia «Modificaciones del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, introducidas por la Ley 26/2015, de 28 de julio y la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio. Posibles repercusiones en el sistema de protección a la infancia de la Comunitat Valenciana». Gisbert prestó especial atención al reconocimiento del menor como víctima en los casos de violencia de género y también destacó las novedades que recoge la ley en lo referente a la trata de seres humanos.

Por último intervino la directora general de Servicios Sociales de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, Mercé Martínez i Llopis, para hablar sobre «El sistema de protección a la infancia en la Comunitat Valenciana. Modificaciones previstas tras la aprobación de la legislación estatal en la materia». Durante su comunicación anunció las principales medidas que se van a adoptar desde la Conselleria de Igualdad y Políticas

Inclusivas, tales como potenciar y fomentar el acogimiento familiar o la creación de recursos de emancipación de los tutelados al cumplir los 18 años.

2.10 Convenios institucionales firmados durante 2015

A continuación damos cuenta de los convenios que se han firmado durante el año 2015 entre el Síndic de Greuges y distintas entidades, organismos y ayuntamientos. Todos ellos con unos objetivos muy claros: incrementar el grado de conocimiento del Síndic y mejorar la interlocución entre esta institución y la Administración, acortando los tiempos de respuesta de la misma, lo que sin lugar a dudas, revierte en beneficio de la ciudadanía.

Convenio de colaboración entre la Universidad de Alicante y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

En mayo de 2015, el síndic de greuges, José Cholbi, firmó un convenio de colaboración con el rector de la Universidad de Alicante, Manuel Palomar, por el que se regula la colaboración del técnico experto en Menores, José Conrado Moya Mira para impartir un curso de formación sobre protección a la infancia en la Universidad de Alicante. En concreto, se trata de un curso de especialización que lleva como título "Programas y medidas de protección de la infancia, intervención en el ámbito nacional e internacional" con una duración de 15 créditos ECTS.

Esta actividad resulta de especial interés para una institución como el Síndic, defensor del pueblo de la Comunitat Valenciana, dada el especial compromiso de la misma con los asuntos relacionados con la protección a la infancia.

Convenios de colaboración con Administraciones locales de la Comunitat Valenciana

A finales de 2009 el Síndic firmó un convenio marco con la Federación Valenciana de Municipios y Provincias cuyo objetivo era mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas de acuerdo con los principios de cooperación, asistencia, eficacia, información recíproca y lealtad institucional.

Al amparo de este documento, desde el año 2010 esta institución ha firmado convenios de colaboración con todos aquellos ayuntamientos dispuestos a mejorar la comunicación con el Síndic de Greuges, mostrando de esta manera un interés por la defensa de los derechos de la ciudadanía.

En virtud a dicho convenio con las corporaciones municipales, el Síndic se compromete, entre otras cosas, a:

- Destacar, expresamente, la positiva colaboración de los ayuntamientos conveniados en el Informe Anual de esta Institución.
- Publicitar en la página web de la Institución el resultado de la investigación de las quejas que hayan sido resueltas de forma favorable para el ciudadano por parte del ayuntamiento.

- Realizar las gestiones necesarias con los gabinetes de alcaldía antes de efectuar una declaración de hostilidad del ayuntamiento en cuestión por falta de colaboración con el Síndic de Greuges, en cumplimiento del principio de lealtad institucional.

Por su parte, los ayuntamientos que han suscrito el convenio se comprometen con el Síndic 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 2015, el Síndic de Greuges firmó el mencionado Convenio de Colaboración con 13 municipios que a continuación detallamos: Almussafes, Alzira, Alfafar, Sant Joan d'Alacant, Canet lo Roig, Rafelbunyol, Morella, Callosa de Segura, Pilar de la Horadada, Montesa, Aigües, Monovar y Sueca.

ANEXO

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA DE 2015

ESTADO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

Se incluye a continuación la ejecución del presupuesto de gastos 2015, de acuerdo con su clasificación económica:

Capítulo	Créditos iniciales	Modificaciones	Créditos definitivos	Gastos comprometidos	Obligaciones reconocidas netas	Remanentes de crédito	Pagos	Obligaciones pendientes de pago
I. Gastos de personal	2.902.420,00	-132.000,00	2.770.420,00	2.723.688,95	2.723.688,95	46.731,05	2.685.359,42	38.329,52
II. Gastos de funcionamiento	385.000,00	58.369,86	443.369,86	343.346,95	311.178,59	132.191,27	288.567,13	22.611,46
III. Gastos financieros	1.000,00	5.000,00	6.000,00	2.062,96	2.062,96	3.937,04	2.062,96	0,00
IV. Transferencias corrientes	19.000,00	0,00	19.000,00	0,00	0,00	19.000,00	0,00	0,00
VI. Inversiones reales	32.200,00	161.650,54	193.850,54	79.698,60	72.550,52	121.300,02	67.403,42	5.147,10
VIII. Activos financieros	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
Total	**3.339.680,00**	**93.020,40**	**3.432.700,40**	**3.148.797,46**	**3.109.481,02**	**323.219,38**	**3.043.392,93**	**66.088,09**